



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
Faculdade de Ciência da Informação  
Curso de Graduação em Biblioteconomia

**O ESTUDO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO SOB UMA PERSPECTIVA  
FENOMENOLÓGICA**

Francisco Bruno de Sousa  
Orientadora: Profa. Dra. Rita de Cássia do Vale Caribé

Brasília - DF  
2019

FRANCISCO BRUNO DE SOUSA

O ESTUDO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO SOB UMA PERSPECTIVA  
FENOMENOLÓGICA

Monografia apresentada como requisito  
parcial para a obtenção do título de  
Bacharel em Biblioteconomia pela  
Faculdade de Ciência da Informação da  
Universidade de Brasília.

Orientadora: Profa. Dra. Rita de Cássia do Vale Caribé

Brasília - DF

2019

S725e

SOUSA, Francisco Bruno de, 1995-.

O estudo de necessidade de informação sob uma perspectiva fenomenológica / Francisco Bruno de Sousa. – Brasília, 2019.

90 p. : il. color.

Orientação: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Rita de Cássia do Vale Caribé.

Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Curso de Graduação em Biblioteconomia, 2019.

Inclui bibliografia.

1. Fenomenologia. 2. Necessidade de Informação. I. Título. II. CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale.

CDU: 024:165.62



**Título: O estudo de necessidade de informação sob uma perspectiva fenomenológica..**

**Aluno: Francisco Bruno de Sousa.**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 25 de março de 2019.

*Rita de Cássia do Vale Caribé!*

**Rita de Cássia do Vale Caribé - Orientadora**  
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação

**Marcílio de Brito – Membro**  
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutor em Ciências da Informação e da Comunicação

*Marcos Aurélio Fernandes*

**Marcos Aurélio Fernandes – Membro**  
Professor do Departamento de Filosofia (UnB)  
Doutor em Filosofia

Dedico à minha mãe, Antonia (*in memoriam*),  
responsável por muito do que sou. Obrigado,  
Mainha!

Não saias de ti, mas volta para dentro de ti mesmo, a Verdade habita no coração do homem. E se não encontras senão a tua natureza sujeita a mudanças, vai além de ti mesmo.

Santo Agostinho de Hipona

(*A verdadeira religião*, cap. 39, núm. 72)

– Me diga uma última coisa – disse Harry. – Isso é real? Ou esteve acontecendo apenas em minha mente?

Dumbledore lhe deu um grande sorriso, e sua voz pareceu alta e forte aos ouvidos de Harry, embora a névoa clara estivesse baixando e ocultando seu vulto.

– Claro que está acontecendo em sua mente, Harry, mas por que isto significaria que não é real?

J. K. Rowling

(*Harry Potter e as Relíquias da Morte*, cap. 35)

## RESUMO

Esta pesquisa busca analisar e esclarecer o fenômeno da necessidade de informação, conceito que é (ou deveria ser) central para a Biblioteconomia e a Ciência da Informação; especialmente sua expressão mais emblemática: a “necessidade de informação velada”, ou seja, a situação em que a pessoa que precisa de informação não está consciente de quais informações ela precisa. Para isso, se procura, primeiramente, uma definição de “informação” e de “necessidade” a partir dos autores da Ciência da Informação; observa-se, no entanto, que a literatura dessa área não trata nem explica satisfatoriamente a questão da necessidade de informação velada. Por isso, se procura na Fenomenologia formas de enxergar e analisar tal questão; especificamente no pensamento dos fenomenólogos Edmundo Husserl e Alfred Schutz. Conclui-se que o pensamento fenomenológico tem muito a contribuir para o entendimento da necessidade de informação. Os conceitos de “mundo da vida”, “sistema de relevâncias” e “horizontalidade”, provenientes da Fenomenologia, ajudam a estabelecer uma forma satisfatória de compreender e lidar com o fenômeno da necessidade de informação velada; de forma que, com esse aporte, as bibliotecas possam melhor atender a seus usuários.

**Palavras-chave:** Biblioteconomia. Necessidade de informação. Fenomenologia Husserliana. Fenomenologia Sociológica.

## **ABSTRACT**

This research goes in search of to analyze and clarify the phenomenon of the information needs, a concept that is (or should be) central to Library and Information Science; especially its most emblematic expression: the “implicit information need”, that is the situation where the person in need of information is not aware of what informations it needs. To do this, we first seek a definition of “information” and “necessity” from the authors of Information Science; it is observed, however, that the literature in this area does not satisfactorily address or explain the question of the implicit information need. For this reason, one looks for in the Phenomenology ways of seeing and analyzing this question; specifically in the thinking of the phenomenologists Edmund Husserl and Alfred Schutz. It is concluded that phenomenological thinking has much to contribute to the understanding of the information needs. The concepts of “lifeworld”, “system of relevances” and “horizontalidad”, from the Phenomenology, help to establish a satisfactory way of understanding and dealing with the phenomenon of the implicit information need; so that, with this contribution, libraries can better serve their users.

**Keywords:** Library Science. Information needs. Husserlian Phenomenology. Social Phenomenology.



## **LISTA DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1:</b> Processo de construção do conhecimento.....	60
<b>FIGURA 2:</b> Classificação dos buscadores de informação.....	68

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BCE	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
CI	Ciência da Informação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (antigo Conselho Nacional de Pesquisas)
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
NI (NIs)	Necessidade de informação
TI	Tecnologia da informação
TICs	Tecnologias da informação e comunicação
UI (UIs)	Unidade de informação
UnB	Universidade de Brasília

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
2. CONSTRUINDO O OBJETO DE ESTUDO E O REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA.....	15
2.2 OBJETIVOS DA PESQUISA .....	16
2.2.1 Objetivo geral.....	16
2.2.2 Objetivos específicos.....	17
2.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO E REFERENCIAL TEÓRICO .....	17
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	19
4. REVISÃO DE LITERATURA .....	22
4.1 A FENOMENOLOGIA HUSSERLIANA .....	23
4.1.1 ANTES MESMO DE UMA INTRODUÇÃO À FENOMENOLOGIA.....	23
4.1.2 INTRODUÇÃO À FENOMENOLOGIA HUSSERLIANA .....	26
4.1.2.1 O ponto de partida cartesiano .....	26
4.1.2.2 A Epoché fenomenológica (ou Redução fenomenológica) .....	29
4.1.2.3 A Descrição fenomenológica .....	31
4.1.2.4 A Constituição e a explicação sobre a possibilidade do conhecimento .....	35
4.1.3 REDUÇÃO EIDÉTICA .....	37
4.2 A SOCIOLOGIA FENOMENOLÓGICA DE ALFRED SCHUTZ .....	42
4.2.1 ALGUNS CONCEITOS FENOMENOLÓGICOS RELEVANTES PARA AS CIÊNCIAS SOCIAIS .....	44
4.2.1.1 Consciência.....	44
4.2.1.2 Experiência: fluxo da consciência .....	45
4.2.1.3 Experiência significativa .....	46
4.2.1.4 Conduta investida de significado.....	47
4.2.1.5 A ação no mundo exterior .....	47
4.2.2 O MUNDO DA VIDA .....	48
4.2.2.1 Definição de Mundo da vida .....	49
4.2.2.2 Mundo da vida cotidiana .....	50
4.2.2.3 Situação biograficamente determinada.....	51
4.2.2.4 Estoque de conhecimento .....	51
4.2.2.5 Zonas de relevância .....	53
4.3 A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DE ACORDO COM A BIBLIOTECONOMIA E A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO .....	57
4.3.1 O QUE É INFORMAÇÃO .....	57
4.3.1.1 A origem do termo “informação” e seu uso na Antiguidade.....	57

4.3.1.2 Informação no contexto da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.....	58
4.3.2 O QUE É A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO.....	61
4.3.2.1 “Informação” e “Necessidade de Informação”.....	61
4.3.2.2 Explicitando o significado de “Necessidade”.....	62
4.3.3 A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO VELADA (OU IMPLÍCITA) .....	65
4.3.4 FATORES QUE INFLUENCIAM NA FORMAÇÃO DA NI.....	67
5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....	72
5.1 CONTRIBUIÇÕES DA FENOMENOLOGIA HUSSERLIANA PARA O ESTUDO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO.....	72
5.1.1 REDUÇÃO FENOMENOLÓGICA DA NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO...72	
5.1.2 ADUMBRAÇÃO E NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO .....	73
5.1.3 HORIZONTALIDADE E NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO.....	75
5.1.4 A CONSTANTE BUSCA DE UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO POR APERFEIÇOAMENTO.....	76
5.2 PONTOS DE INTERCÂMBIO ENTRE A SOCIOLOGIA FENOMENOLÓGICA DE SCHUTZ E O ESTUDO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO .....	77
5.2.1 O SISTEMA DE RELEVÂNCIAS E A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO ....	77
5.2.2 O MUNDO DA VIDA E A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO .....	78
6. CONCLUSÃO.....	82
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	84
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR.....	88
GLOSSÁRIO DE TERMOS FENOMENOLÓGICOS.....	89

## 1. INTRODUÇÃO

A informação tem se tornado um insumo cada vez mais importante para a sociedade contemporânea e para o dia a dia de seus membros, nos diversos aspectos da vida. O crescente uso de informação para apoiar a tomada de decisão transformou o perfil da sociedade e introduziu um fator estratégico no ciclo informacional: a Necessidade de Informação (NI). Mas o suprimento das necessidades de informação é, com frequência, realizado de modo incompleto e imediatista, buscando-se apenas o acesso a informações práticas e não-aprofundadas. Apesar de estarmos, a todo momento, cercados de informações e em plena era do *information overload* (ou sobrecarga de informação), essa quantidade de informações não satisfaz às reais necessidades dos indivíduos.

Que contribuição as bibliotecas, ou as unidades de informação (UIs), em geral, podem dar nesse contexto? Essas instituições podem atuar exatamente para garantir que as pessoas tenham a possibilidade de acessar informações confiáveis, sistemáticas, em grande quantidade, de forma precisa e democrática; informações que vão de encontro às suas reais e profundas necessidades, que atendam mais do que suas curiosidades e desejos momentâneos.

Mas para que as bibliotecas possam desempenhar esse importante papel na sociedade, os profissionais da informação que nelas atuam devem estar realmente empenhados em buscar acessar, entender e atender às necessidades de sua comunidade de usuários da informação. Não adianta apenas disponibilizar uma grande quantidade de fontes de informação sem buscar ser a ponte entre o universo informacional e o usuário da informação, que tem as necessidades de informação.

Esse esforço do bibliotecário é dificultado pela natureza hermética da necessidade de informação. Não é fácil saber de quais informações uma pessoa precisa quando, muitas vezes, a própria pessoa não sabe.

O presente trabalho vai buscar além das fronteiras da Biblioteconomia e da Ciência da Informação soluções que ajudem a lidar com essa situação, e chega até a Fenomenologia, de lá haurindo luzes, subsídios e ideias. Ele está subdividido em quatro partes principais: 1) a primeira busca introduzir o leitor na fenomenologia como ensinada pelo filósofo Edmund Husserl; 2) a segunda parte expõe alguns dos principais pontos do pensamento do sociólogo Alfred Schutz, que faz uma ponte entre a fenomenologia e as ciências sociais; 3) a terceira vem mostrar como os autores das áreas de Biblioteconomia e CI abordam a temática da necessidade de informação; 4) e, por fim, a quarta parte apresenta possíveis pontos de intersecção e

intercâmbio entre os pensamentos de Husserl e Schutz e as questões que envolvem a temática da NI.

O aporte que a fenomenologia pode dar, como se verá, é de suma importância para que as bibliotecas e seus profissionais possam trabalhar de forma consciente e eficaz para atingir seus objetivos últimos: ajudar as pessoas a não se perderem em meio às avalanches de informações muitas vezes desnecessárias e fugazes e ser para elas bússolas que, em meio às ondas tempestuosas de informações, as ajudem a chegar de forma mais segura e rápida até o desejado porto do conhecimento.

## **2. CONSTRUINDO O OBJETO DE ESTUDO E O REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA**

As unidades de informação, sejam elas bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação, etc., existem para satisfazer às Necessidades de Informação (NIs) de seu público, as pessoas às quais se destinam. A partir deste propósito essencial, todas as suas ações são definidas e empreendidas. Esta tarefa, por si só, já é bastante desafiadora, uma vez que, normalmente, o público de uma UI é bastante numeroso: pode ser todos os funcionários de uma organização pública ou privada, todos os estudantes de uma instituição de ensino, bem como os habitantes de um bairro ou cidade. Nesses casos, consultar e estar em contato com semelhante número de pessoas pode se mostrar um trabalho hercúleo.

É preciso notar que há um importante fator a ser observado quando se fala de satisfação de NI e que pode vir a ser um dificultador do processo: na maior parte das vezes, consultar e ouvir as pessoas que têm NIs não é suficiente para satisfazê-las, pois a NI não está limitada a aquilo que o usuário de uma UI pede ou expressa. Isso significa que o próprio usuário não está totalmente consciente de tudo o que ele precisa. Há sempre assuntos, desdobramentos, autores, recursos informacionais que ele ignora e que o ajudariam a satisfazer suas NIs. Ou seja, há sempre uma face oculta da NI, que é mais difícil de ser acessada e solucionada.

Por exemplo, a) um cidadão que vai à biblioteca à procura de material sobre a educação de seus filhos e, depois de uma entrevista com o bibliotecário do balcão de referência, acaba descobrindo que tem direito a ser beneficiado por programas sociais do governo; b) um arquiteto que acessa uma biblioteca digital para aprimorar seus conhecimentos sobre a utilização de um material de construção e, após uma troca de e-mails, descobre que há um outro material que traria mais benefícios para o tipo de edificação em que ele está trabalhando; c) um historiador que vai a um arquivo para buscar documentos de determinado período da história brasileira e que, após consulta guiada ao catálogo dos itens do arquivo, encontra inúmeros documentos que não são daquele período, mas que se mostram muito relevantes para sua investigação. E tantos outros exemplos que poderiam ser expostos para falar que uma pessoa nunca está plenamente consciente de tudo o que o universo informacional tem a lhe oferecer.

Então, como resolver este impasse, que pode ser constatado nos usuários que demandam informação, no que concerne à necessidade de informação que eles, por algum motivo, ainda não perceberam que possuem, denominada neste estudo como “necessidade de informação velada”?

O presente trabalho busca na Fenomenologia subsídios para ajudar a solucionar este problema. Primeiramente, é necessário, para se entender as NIs dos sujeitos sociais (cidadãos, profissionais, estudantes, etc.), entender este sujeito e como ele se relaciona com o mundo e a realidade. Depois, é preciso entender em que contextos ele está inserido, quais elementos formam seu plano de vida mais amplo, pois uma NI não é gerada isoladamente, ao acaso, sem um motivo, uma razão, um contexto; e está sempre relacionada com um ou diversos aspectos da vida da pessoa.

A partir da devida identificação e análise dos contextos das NIs dos sujeitos sociais, pode-se realizar um uso mais consciente e eficiente da informação e dos SIs, de forma que o SI ofereça ao usuário o máximo que tem a lhe oferecer e que a NI do usuário chegue perto de ser satisfeita. Exemplo disso, num contexto mais amplo que o de um SI, pode ser um cidadão que desconhecia os inúmeros direitos que possui, e vem a se conscientizar deles, passando a exercê-los; ele tinha as necessidades dos serviços governamentais, mas não estava consciente.

Foi observado que há uma deficiência na literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação no que se refere à necessidade de informação velada. A maior parte dos autores trata o tema da NI a ser atendida pelo SI como algo simples ou de solução automática, bastando apenas a aplicação de algumas técnicas de pesquisa para resolvê-la (como entrevistas, questionários, etc.). Alguns autores da área até constatarem que a necessidade de informação velada existe, mas não procuram dar uma solução para identificá-la e satisfazê-la. Por este motivo, buscou-se em outra área do conhecimento luzes que possam ajudar a melhor entender esse tipo de NI.

Assim, se pergunta: que contribuições a Fenomenologia pode trazer para a identificação e avaliação das Necessidades de Informação dos sujeitos sociais (cidadãos, usuários de um Sistema de Informação, profissionais, estudantes, etc.)?

## **2.2 OBJETIVOS DA PESQUISA**

### **2.2.1 Objetivo geral**

Estudar as contribuições que a Fenomenologia pode trazer para a identificação das necessidades de informação dos sujeitos sociais.



### **2.2.2 Objetivos específicos**

OE1: Estudar a compreensão do sujeito que a fenomenologia apresenta;

OE2: Analisar o tratamento dado pelos autores das áreas de Biblioteconomia e CI à temática de necessidade de informação;

OE3: Trazer uma compreensão intelectual sobre a necessidade de informação como objeto de estudo à luz da Fenomenologia.

## **2.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO E REFERENCIAL TEÓRICO**

O presente trabalho busca, em primeiro lugar, introduzir o leitor ao pensamento e ao método fenomenológico. Porém, não pretende abarcar a Fenomenologia em sua totalidade: dentre as várias tendências da Fenomenologia, este estudo se aterá a alguns pontos fundamentais da fenomenologia de Edmund Husserl (que é o marco inicial do movimento fenomenológico). Desta maneira, os pensamentos de outros fenomenólogos de grande importância, como Heidegger, Sartre ou Merleau-Ponty, não são contemplados. Também são apresentados alguns desenvolvimentos do pensamento husserliano no que concerne à sua interação com as ciências sociais, mormente o que foi realizado por Alfred Schutz.

Este embasamento fenomenológico é feito com o objetivo de dar suporte a uma compreensão de sujeito que possibilite o melhor entendimento e tratamento do fenômeno da Necessidade de Informação, lançando sobre ele novas luzes. Tal fenômeno é, primordialmente, objeto de estudo da Ciência da Informação; por este motivo dá-se voz aos diversos autores dessa área, sendo eles, em sua maioria, brasileiros, de outros países latino-americanos ou estadunidenses.

Esclarecido o fenômeno da NI a partir da fala dos cientistas da informação, usa-se, então, as lentes fenomenológicas (anteriormente construídas) para analisá-lo e, na medida do possível, enxergar mais longe ou mais originalmente, conforme o pensamento fenomenológico vai sugerindo compreensões mais profundas ou anteriores dos diversos problemas que cercam a busca pela satisfação das NIs.

Assim sendo, os pensamentos de Husserl e de Schutz podem ser considerados como os marcos ou referenciais teóricos que guiarão a análise do problema a ser investigado, e que serão apresentados de forma detalhada na revisão de literatura.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Qualquer fala que pretenda ser considerada científica deve, segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 24), deixar claro quais foram as operações mentais e técnicas que possibilitaram que ela viesse à luz, deixando em aberto a possibilidade de verificação por qualquer pessoa que se interesse em trilhar novamente o caminho percorrido. É isso que se entende quando se fala em método, conforme sua origem etimológica preconiza: a forma de fazer algo, o caminho a ser percorrido para se chegar a determinado destino, o conjunto e sequência de ações requeridas para que se obtenha um produto qualquer. “O Método é a forma de pensar para se chegar à natureza de determinado problema, quer seja para estudá-lo ou explicá-lo” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 126).

Aplicando tais diretrizes especificamente ao método científico, pode-se falar no conjunto de processos ou operações mentais que se deve empregar em uma investigação científica ou na linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa.

Ainda de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 170), uma ‘monografia’ ou ‘estudo monográfico’ é “resultante de investigação científica que se caracteriza pela abordagem de um tema único, específico, com a finalidade de apresentar uma contribuição importante, original e pessoal à ciência”. O tema tratado neste trabalho é a Necessidade de Informação, tema muito caro à Ciência da Informação e que é (ou deveria ser) sua pedra angular. E a contribuição aqui trazida é o enfoque fenomenológico que se dá a este tema.

No que diz respeito a ‘monografia’ em sentido estrito (ou ‘Trabalho de Conclusão de Curso’) os autores supracitados, embasando-se na norma ABNT NBR 14724, afirmam:

É um trabalho de conclusão de curso de graduação ou especialização. É um documento que representa o resultado de estudo e expressa conhecimento do assunto escolhido, o qual deve ser emanado da disciplina, do curso, do programa e de outros, visando à apresentação a uma banca ou comissão examinadora. [...] Monografia é o trabalho visando a cumprir um requisito acadêmico e possui um caráter de iniciação científica (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 170).

O presente trabalho intenta ser um **estudo monográfico** em acordo com os princípios do método científico e é resultante de leituras, observações, investigações, reflexões e críticas realizadas ao longo curso de graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

No que tange à sua NATUREZA, o presente estudo pode ser classificado como **BÁSICO**, uma vez que “envolve verdades e interesses universais, procurando gerar

conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência, sem aplicação prática prevista” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 126).

Em relação ao seu OBJETIVO DE ESTUDO, a presente pesquisa pode caracterizar-se como **DESCRITIVA**, uma vez que tais pesquisas “expõe[m] as características de uma determinada população ou fenômeno” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 127), sendo a Necessidade de Informação o fenômeno em questão. No entanto, pode-se também encontrar características de uma pesquisa **EXPLANATÓRIA**, pois, de acordo com Gil, as pesquisas explanatórias

[...] proporcionam maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito [...]. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem levantamento bibliográfico [entre outros elementos] (GIL, 2002, p. 41).

O PROCEDIMENTO TÉCNICO adotado é a **PESQUISA BIBLIOGRÁFICA**, a partir da literatura fenomenológica e da literatura das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Esse procedimento pode ser explicado da seguinte forma:

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado [e publicado], constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas (GIL, 2002, p. 44).

Relativamente à ABORDAGEM, pode-se falar que esta é uma pesquisa **QUALITATIVA**, pois neste tipo de pesquisa “o ambiente natural é fonte direta para coleta de dados, interpretação de fenômenos e atribuição de significados” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 128), não se preocupando em traduzir em números os conhecimentos gerados.

A pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito [...]. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Tal pesquisa é descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 70).

No presente trabalho algumas destas características estão marcadamente presentes, como, por exemplo, a exploração da relação entre a “subjetividade do sujeito” e o “mundo ‘objetivo’”; e a atribuição de significação aos fenômenos. A análise indutiva dos fatos também se faz presente, uma vez que se busca realizar uma interação incomum na literatura: encontrar pontos de intersecção entre as áreas de Fenomenologia e Ciência da Informação objetivando-se, a partir deles, fazer indicações para a melhoria da identificação das NIs, principalmente no contexto de um Sistema de Informação.

É necessário frisar que este trabalho não pretende dar uma solução definitiva ao fenômeno da NI, pois ele, primeiramente, é algo natural e constante na vida do homem. Por mais que se trabalhe com as NIs, elas nunca serão esgotadas, enquanto o indivíduo viver. Também não se tem a pretensão de explorar exaustivamente todas as formas de apresentação de uma NI ou de se criar um “manual de instruções” que ensine a resolver todas as NIs que possam vir a aparecer. O que se quer neste trabalho é, a partir de elementos fenomenológicos de compreensão, dar indicações que possam subsidiar o trabalho dos profissionais da informação, que lidam com as NIs no atendimento diário aos usuários de sua UI e, especialmente, com a NI velada que eles trazem. Portanto, ao final desta pesquisa, não se chegará à afirmação “desta maneira se poderá solucionar todas as NIs”, mas poder-se-á falar “estes são caminhos que levam a um melhor tratamento das NIs dos usuários da informação”.

#### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Os livros foram, no geral, o recurso informacional mais consultado para a realização desta pesquisa. A maioria deles foi consultada a partir do acervo da Biblioteca Central da UnB (BCE -UnB) e alguns livros de acervo pessoal. Também e-books encontrados nos websites de diversas universidades brasileiras foram consultados.

No que se refere especificamente à literatura fenomenológica, os livros foram o tipo de material mais consultado; os artigos de periódicos foram encontrados e consultados em menor número. Já a literatura de Biblioteconomia e CI estava também apresentada em livros, mas fontes em diversos outros formatos foram encontradas em grande número, como: obras de referência (dicionários e enciclopédias), teses e dissertações e publicações periódicas (artigos de revistas).

Em se falando de artigos de periódicos, é oportuno citar que os que tratam de fenomenologia e necessidade de informação são encontrados em um número bastante reduzido. E muitos dos que foram consultados só puderam ser encontrados a partir de indicações bibliográficas de outras fontes, pois a busca inicial em bases de dados não se mostrou eficaz. Como exemplo disso, é apresentada pesquisa realizada na base de dados LISA (Library and Information Science Abstracts), disponibilizada no portal de periódicos "ProQuest".

Na busca básica, o termo "Fenomenologia" (a busca mais abrangente possível) obteve 42 resultados, mas poucos tinham realmente a fenomenologia como assunto de destaque. A maior parte deles apenas cita a fenomenologia como uma teoria epistemológica possível dentre tantas outras (como construtivismo, hermenêutica, teoria crítica, marxismo, semiótica, estruturalismo, feminismo, teorias críticas neomarxistas, etc.), resumindo-a superficialmente. O mesmo se verificou quando se buscou por "Fenomenologia e Biblioteconomia" (23 resultados, todos já apareciam na busca anterior); e por "Fenomenologia e Ciência da Informação" (18 resultados, todos já apareciam na busca anterior). Dentre os artigos que tratavam a fenomenologia com alguma profundidade, boa parte tinha interesses puramente teóricos e epistemológicos, não relacionando a fenomenologia com o específico tema da NI.

A busca avançada mostrou-se totalmente ineficaz para se pesquisar sobre NI e fenomenologia: buscando-se, com o operador booleano AND, os termos "fenomenologia" e "necessidade de informação" nos Títulos ou nos Resumos dos documentos, nada foi recuperado. O mesmo se deu com os termos "fenomenologia" e "ciência da informação"; e "fenomenologia" e "biblioteconomia".

Na busca básica, ao se buscar por "Fenomenologia e Necessidade de Informação", obteve-se 25 resultados, a maioria, porém, não tratava de ambos os assuntos: tratavam apenas de "necessidade de informação" ou de "informação". Três foram os resultados relevantes que realmente buscavam na fenomenologia uma forma de enxergar o fenômeno da NI ou de compreender o usuário da informação; estes artigos foram incorporados à bibliografia desta pesquisa.

Isso, provavelmente, não se deve apenas a uma possível ineficiência da base de dados. De modo geral, a literatura que relaciona Fenomenologia e Ciência da Informação é escassa, principalmente em Língua Portuguesa, pois trata-se de um tema e de uma interação nova; e os trabalhos que relacionam necessidade de informação e fenomenologia estão presentes em um número mais reduzido ainda.

#### **4.1 A FENOMENOLOGIA HUSSERLIANA**

Como citado no item referente à delimitação do estudo, este trabalho não percorrerá a Fenomenologia em todas as suas tendências e pensadores, o que seria impossível. Trabalhar-se-á a partir do pensamento do fenomenólogo Edmund Husserl. E por razões simples de se entender: Husserl é considerado o “Pai da Fenomenologia” e seu pensamento está pressuposto em todas as demais formas de fenomenologia. Os fenomenólogos posteriores sempre se relacionam com Husserl de alguma forma, seja para criticá-lo, rejeitá-lo, modificá-lo, ressignificá-lo ou levar adiante suas descobertas. Por ter sido o mais influente, é também o método fenomenológico de Husserl que foi mais trabalhado posteriormente e levado para os diversos campos do saber; coisa que aconteceu também na área das Ciências Sociais.

##### **4.1.1 ANTES MESMO DE UMA INTRODUÇÃO À FENOMENOLOGIA**

A Fenomenologia aborda a realidade de um modo único, em relação aos demais movimentos filosóficos, e o primeiro contato com ela pode ser um tanto embaraçoso, interessante, confuso ou apaixonante ou até desconcertante; ou tudo isso ao mesmo tempo. Certamente, todos os fenomenólogos tiveram alguma reação do tipo. Pode-se citar um exemplo: o início da caminhada fenomenológica de Jean-Paul Sartre. Em uma de suas obras autobiográficas, a filósofa francesa Simone de Beauvoir relata como foi o primeiro contato de Sartre com a Fenomenologia:

Sartre foi vivamente atraído pelo que ouviu dizer da fenomenologia alemã. Raymond Aron passava o ano no Instituto Francês de Berlim e, enquanto preparava uma tese sobre história, estudava Husserl. Quando veio a Paris, falou com Sartre. Passamos uma noite juntos no Bec de Gaz, na Rua Montparnasse; pedimos a especialidade da casa: coquetéis de abricó. Aron apontou seu copo: “Estás vendo, meu camaradinho, se tu és fenomenologista [sic], podes falar deste coquetel, e é filosofia”. Sartre empalideceu de emoção, ou quase; era exatamente o que ambicionava há anos: falar das coisas tais como as tocava, e que fosse filosofia. Aron convenceu-o de que a fenomenologia atendia exatamente a suas preocupações: ultrapassar a oposição do idealismo e do realismo, afirmar a um tempo a soberania da consciência e a presença do mundo, tal como se dá a nós (BEAUVOIR, 1984, p.138).

Este exemplo evidencia que há diversos caminhos para se falar da fenomenologia e inúmeras abordagens; de tal forma que um iniciante no assunto pode até se confundir ao ouvir a fala de dois fenomenólogos ou ao ler dois diferentes textos sobre o assunto. A tarefa de introduzir alguém à fenomenologia pode ter suas complicações, visto que o iniciante ainda desconhece a terminologia da área. Uma abordagem inicial histórica, que fale de fenomenólogos, locais e institutos, pode apresentar-se bastante trabalhosa e longa, como a feita por Fernandes em cinco páginas (FERNANDES, 2011, p. 22-26). Uma abordagem etimológica também tem seus problemas, pois o termo "fenomeno-logia" (ciência ou estudo do fenômeno), como lembra Cerbone (2014, p. 11-12), já era usado antes do século XX por diversos pensadores e também campos da ciência, conforme os variados entendimentos do que seja "fenômeno" e "ciência".

O melhor a se fazer é falar breve e basicamente do essencial. Assim, antes de tentar (e é importante frisar que se tratará de uma tentativa) definir e explicar a fenomenologia e para que se saia do campo da pura abstração especulativa, será reproduzida aqui a atividade proposta por Cerbone (2014, p. 12-16) na obra "*Fenomenologia*". O autor inicia seu livro propondo ao leitor a prática de um exercício fenomenológico a partir da própria experiência de leitura do livro.

1) Ele pede que o leitor se concentre em sua ação presente: a leitura de um livro, o olhar para suas páginas. A primeira constatação é de que o leitor está envolvido no ato de ler, está tendo uma experiência visual.

2) É pedido que o leitor descreva *o que* ele vê. E algumas possíveis respostas são antecipadas: letras, palavras, frases, papel, assunto. É possível até que o leitor reproduza em voz alta um parágrafo ou resuma o assunto daquele capítulo.



3) Um segundo pedido é feito, ligeiramente diferente: que o leitor descreva o seu *ver* dos objetos. Aqui é pedido que o leitor desloque sua atenção dos objetos vistos para a experiência visual dessas coisas. Após um momento de estranhamento, pode-se concluir que o objetivo dessa pergunta é buscar por descrições que se apliquem à experiência visual sem necessariamente se aplicarem a objetos visualizados específicos.

Focar nossa atenção não tanto no que experienciamos lá fora no mundo, mas na nossa experiência do mundo, é dar o primeiro passo na prática da fenomenologia. A palavra "fenomenologia" significa "o estudo dos fenômenos", onde a noção de um fenômeno e a noção de experiência, de um modo geral, coincidem. Portanto, prestar atenção à experiência em vez de àquilo que é experienciado é prestar atenção aos fenômenos. (CERBONE, 2014, p. 13).

4) É preciso cuidado para que se permaneça no domínio de interesse da fenomenologia: a experiência, e apenas a experiência em si. Um desvio possível seria, por exemplo, buscar as razões causais da visão, uma explicação científica de como se dá a visão (luz, córnea, humor aquoso, pupila, retina, impulsos nervosos, etc.). Isso seria um afastamento da própria experiência.

5) Focando apenas na experiência, o que resta? Uma primeira constatação sobre a pura experiência visual é de que ela é experiência de algo (um livro, uma página). Cada experiência possui o seu objeto experienciado. Embora o foco não seja a coisa física e sim a "aparição" dela apenas, isso não muda o fato de essa aparição ser aparição de alguma coisa. O objeto físico não está literalmente contido na experiência do indivíduo do mesmo modo que um livro contém diversas páginas. Trata-se de uma interpretação diferente de "todo" e "parte". A tradição fenomenológica chama isso de "intencionalidade", a noção de que uma experiência sempre é uma experiência "de" ou "sobre" algo.

6) Outra constatação importante da experiência do livro é que em nenhum momento é possível ver o livro em sua completude, todas as suas páginas, figuras e letras ao mesmo tempo. Em cada experiência só é possível ver o livro perspectivamente, ou seja, sob um ângulo específico. Cada experiência momentânea inclui mais do que aquilo que se vê no presente momento. Por exemplo, uma página que termina com os caracteres "intenciona-" aponta para o início de outra página com os caracteres "lidade". Assim, pode-se ver que a experiência visual, mesmo no caso simples de olhar para um livro, tem uma estrutura rica e complexa, que pode ser delineada e descrita pormenorizadamente.

A partir deste breve exercício, entende-se como a fenomenologia olharia para a experiência de um livro e, assim, para onde ela dirige sua atenção diante dos fenômenos. Entende-se que esse olhar é diferente do olhar que cotidianamente dirige-se a um livro e diferente também do olhar que as ciências dirigiriam a um livro. E, entendendo o olhar da fenomenologia para um livro, pode-se também acessar uma de suas preocupações mais importantes: delinear as "estruturas essenciais" da experiência; falar das características da experiência que não são arbitrárias ou pertencentes à experiência de um objeto em particular, que sejam válidas para todas as experiências visuais de objetos desse tipo. E, posteriormente, as características essenciais dos diversos tipos de experiência.

#### **4.1.2 INTRODUÇÃO À FENOMENOLOGIA HUSSERLIANA**

Os passos acima descritos de análise da experiência seguem a linha do filósofo alemão Edmund Husserl (1859 - 1938), considerado o pai da moderna Fenomenologia. “Fenomenologia designa o movimento fenomenológico. [...] Um movimento filosófico-científico-cultural emergente no início do século XX. Esse movimento surgiu com as investigações de Edmund Husserl e se espalhou” (FERNANDES, 2011, p. 22). Para ser mais específico, o marco inicial da Fenomenologia é identificado com as publicações, em 1900 e 1901, dos dois volumes da obra *Investigações lógicas* de Husserl, um combate ao naturalismo e ao psicologismo de sua época que já apontava para alguns dos pontos fundamentais do pensamento que ele desenvolveria por toda a vida.

Fenomenologia [...] designa, pois, um movimento [...] que seria constituído como *círculo de círculos de investigadores*, que têm uma impostação ou atitude investigativa comum, mas que não se estabelece no modo de uma doutrina uniforme. Neste sentido, *há várias tendências fenomenológicas*, no movimento da fenomenologia. Em todo o caso, é inegável que a fenomenologia está *na raiz* de um considerável ímpeto de renovação da filosofia e, por conseguinte, das ciências positivas e até mesmo de vários âmbitos de vida e cultura, na primeira metade do século XX. (FERNANDES, 2011, p. 26, grifos do autor).

##### **4.1.2.1 O ponto de partida cartesiano**

Direcionando à fenomenologia de Husserl, pode-se ter como ponto de partida um momento filosófico universalmente conhecido e muito importante para toda a Filosofia Moderna: a Dúvida metódica cartesiana. Em sua obra *Meditações Cartesianas*, Husserl indica

o pensamento do filósofo francês René Descartes (1596-1650) como uma das influências primárias da fenomenologia:

O maior pensador francês, René Descartes, deu [à Fenomenologia] um novo impulso através das suas meditações. O estudo dessas meditações influenciou diretamente a transformação de uma Fenomenologia já em desenvolvimento numa forma nova de Filosofia Transcendental. Assim, quase se poderia denominar a Fenomenologia como um neocartesianismo (HUSSERL, 2013, p. 39).

Como exemplo do pensamento de Descartes e de sua dúvida metódica, pode-se citar a famosa passagem da quarta parte de seu *Discurso do Método* (escrito em 1637) que contém a afirmação “*Cogito, ergo sum*”:

Resolvi fazer de conta que todas as coisas que até então haviam entrado no meu espírito não eram mais verdadeiras que as ilusões de meus sonhos. Mas, logo após, concluí que, enquanto eu queria pensar que tudo era falso, cumpria necessariamente que eu, que pensava, fosse alguma coisa. E, notando que esta verdade “penso, logo existo” era tão firme e segura que as mais extravagantes suposições dos cétricos não seriam capazes de a abalar, julguei que podia aceitá-la, sem escrúpulo, como o primeiro princípio da Filosofia que procurava. (DESCARTES, 1998, p. 56).

Descartes buscava uma reforma da filosofia e das ciências de sua época. E essa reforma se daria por uma fundamentação radical das ciências em uma Ciência Universal, a filosofia, que era por ele vista como a unidade universal das ciências e a fundamentação absolutamente racional delas.

Esta exigência de reconstrução das áreas do conhecimento se exerce numa filosofia virada para o sujeito e se consoma em dois níveis decorrentes da dúvida metódica. Primeiro: destruição de todo pré-conceito (conceito prévio) e das ciências para, depois, reconstruir tudo. O saber do filósofo tem que ser seu, de alguma forma, particular, mas um particular que se esforça pelo universal. Assim, se aceita a absoluta indigência de saberes. Segundo: regresso ao ego (eu) filosofante e às suas *cogitationes* puras (‘atos’, ‘operações’ da consciência). O ego se encontra como único ente apoditicamente certo, ou seja, imune a qualquer dúvida. Dá-se, então, um filosofar (pelo menos a princípio) solipsista, uma interioridade pura que se abre para uma exterioridade objetiva.

Segundo Husserl (2013, p. 3), as ciências positivas deveriam se fundamentar nessas meditações de Descartes, mas elas não se preocupam em basear-se nelas; de uma forma geral, as ciências trabalham e se desenvolvem sem muita preocupação com suas bases filosóficas.

Mesmo assim, essas meditações marcaram época na filosofia, uma vez que proporcionaram uma viragem radical do objetivismo ingênuo para um subjetivismo transcendental.

Husserl (2013, p. 4) esclarece que não se tem certeza se esse ideal de fundamentação absoluta das ciências é realizável e que não se deve tomá-lo como certo, a título de pré-conceito. Deve-se tomar a decisão de aceitar unicamente as perfeitas evidências que se dão por meio do **regresso às coisas mesmas**, na experiência e visão intelectual originárias (os fenômenos puros que se dão à consciência).

Na busca pela “radicalidade filosófica” parece, num primeiro momento, que a existência do mundo é essa evidência primeira e aceitável. Mas não o é. Há várias coisas particulares no mundo que se mostram apenas como ilusão dos sentidos (sonhos, vertigens, alucinações, miragens, etc.); não poderá, então, o mundo todo ser um sonho? A partir daqui o mundo não tem uma validade apodítica, como também não a tem a experiência sensível; perco, assim, a cultura, o mundo, os outros eu, etc. O mundo é, agora, apenas fenômeno de ser.

Seguindo Descartes, chega-se à subjetividade transcendental, ao ego cogito (eu penso) como terreno último e apoditicamente certo de juízos, no qual toda e qualquer Filosofia radical deve ser fundamentada. O “*Cogito ergo sum*” é a única certeza apodítica.

Embora Husserl tenha compartilhado da inspiração inicial da filosofia de Descartes, o mesmo não ocorre com o desenvolvimento desta. Husserl rejeita praticamente todo o conteúdo da filosofia cartesiana, exatamente porque Descartes, segundo ele, não se manteve fiel à radicalidade inicial. Descartes não incluiu a matemática e a geometria na epoché e não demorou a julgá-las como apodíticas por serem, supostamente, inerentes ao ego transcendental. Todas as elaborações e conclusões a partir daí se tornam, para Husserl, inválidas. Husserl adverte, especialmente, sobre um preconceito de Descartes:

[...] o prejulgamento [...] decorrente de sua admiração pelas ciências matemáticas. Nós próprios sofremos ainda a influência dessa herança antiga, da qual devemos nos resguardar. Falo da tendência a considerar o ego cogito como um "axioma" apodítico, que, junto com outros ainda não desvelados, ou mesmo com hipóteses encontradas por um caminho indutivo, deve servir de fundamento a uma ciência "dedutiva" e explicativa do mundo [...]. De forma correlata, não deveremos pensar de maneira alguma que, em nosso eu puro apodítico, conseguimos preservar uma pequena parcela do mundo, parcela que, para o eu filosófico, seria a única coisa não sujeita à dúvida, e que se trata agora de reconquistar, por deduções bem conduzidas e seguindo os princípios inatos ao ego, todo o resto do mundo. Infelizmente, é o que acontece com Descartes. [...] Descartes errou a este respeito. É por isso que, num certo sentido, tendo feito já a maior das descobertas, não captou nela o sentido correto, o da subjetividade transcendental. Ele não atravessou o pórtico que leva à filosofia transcendental verdadeira. (HUSSERL, 2001, p. 41-42).

Husserl, então, partindo da descoberta transcendental de Descartes, segue um caminho de investigação diferente do dele, caminho este que será trilhado a seguir, em seus principais passos.

#### **4.1.2.2 A *Epoché* fenomenológica (ou *Redução fenomenológica*)**

Aqui aparece a epoché fenomenológica: a atitude pela qual o ego filosofante se abstém de qualquer tomada de decisão acerca do mundo objetivo; não se sabe se ele existe em si ou se não existe, apenas se sabe que ele aparece. Só tenho certeza da minha consciência e de que há fenômenos para a minha consciência. “Me capto puramente como aquele eu e aquela vida de consciência na qual e através da qual o mundo objetivo no seu conjunto é e é tal como precisamente para mim é” (HUSSERL, 2013, p. 6). O ego abstém-se da crença no ser do mundo e, olhando para a vida como consciência do mundo, apropria-se de si próprio, enquanto ego puro, e da corrente pura de suas *cogitationes*. O ego não é no mundo como um simples objeto material, mas, de certa forma, é o mundo que é na sua vida de consciência.

Com essa epoché, perde-se o mundo e, conseqüentemente, perde-se o eu no mundo, perde-se o eu da Psicologia, que aborda o homem e suas *cogitationes* como no mundo (e com ele interagindo) e no meio de outros homens. Esse distanciamento da Psicologia vale também para as demais ciências: os fenômenos da consciência, desprovidos de qualquer mundanidade, são diferentes dos objetos e processos das ciências naturais. Perdi o eu-no-mundo, mas “ganhei-me agora unicamente como aquele eu puro, com a vida pura e as faculdades puras [...] através das quais o ser-para-mim deste mundo, e de qualquer ser-assim, têm, em geral, sentido e possível validade” (HUSSERL, 2013, p. 8-9).

Segundo Cerbone, essa atitude em relação às ciências se deve ao fato de elas serem, por princípio, limitadas quando se trata de questões transcendentais do tipo “como é possível”. Essa fundamentação absoluta não faz parte de seu escopo. “O que isso significa é que as ciências naturais (e a atitude natural, de um modo geral) devem pressupor algo que necessita de explicação filosófica. Para Husserl, a fenomenologia é o modo de fornecer essa explicação” (CERBONE, 2014, p. 40).

Não se deve ter qualquer pretensão de colocar o ego transcendental como um causador ou originador do mundo objetivo. Todos os juízos e conclusões tiradas a partir dele vêm dele, ocorrem nele e apenas nele permanecem. Não se deve mais buscar o mundo objetivo em si.

Toda fundamentação deve partir do subjetivismo transcendental (por meio de um conhecimento de experiência transcendental, uma ciência puramente transcendental) e só nele e para ele ser válida. O *eu* é o único que pode estar e que está judicativamente posto. A ciência produzida pela e na subjetividade transcendental deve valer, pelo menos de início, apenas para ela. É essa ciência do ego, ou egologia pura, que deve fornecer o fundamento de uma Ciência Universal.

Porém, a epoché não significa abandono da experiência do mundo (“mundo” em sentido amplo), apenas se passa a dar um enfoque diferente a essa experiência. “O fluxo da experiência deve continuar constante” (CERBONE, 2014, p. 41). A partir desse fluxo se poderá proceder ao discernimento e descrição dos fenômenos. Assim, esse fluxo é como que o “material bruto” da investigação fenomenológica.

Voltando-se para o ego e suas *cogitationes*, vê-se que cada uma delas tem seu objeto (‘objeto’ em sentido amplíssimo, ou seja, tudo aquilo que se apresenta na e à experiência). “Todo e qualquer cogito tem em si, enquanto visado, o *cogitatum*” (HUSSERL, 2013, p. 11). E a forma de ser consciência-de-algo de uma *cogitatio*, que é vivida pelo eu, é chamada de **intencionalidade**. Na atividade fenomenológica introdutória, pôde-se ver que a primeira conclusão a se tirar de uma experiência perceptiva de um livro é que a experiência é de alguma coisa, nisso se mostra o caráter intencional da experiência. O “ego cogito”, que foi o único elemento a sobreviver à dúvida metódica, pode ser alargado para mais um membro: “*ego cogito cogitatum*”, “eu experiencio o experienciado” ou “eu experiencio algo”.

Por último, em relação à epoché, é necessário salientar que o fato de ela deixar de pé apenas as *cogitationes*, as experiências da consciência, não faz com que se caia num caos indomável e irremediável, provocado pela passividade da consciência diante do fluxo das experiências. Husserl assim fala:

A retenção ideal de um tipo intencional de objeto significa [...] uma organização ou ordem nas investigações intencionais. Por outras palavras: a subjetividade transcendental não é um caos de vivências intencionais, mas antes uma unidade de síntese [...]. Cada objeto designa uma *estrutura regular para a subjetividade transcendental*” (HUSSERL, 2013, p. 20).

A busca por essa organização, ordem ou estrutura da experiência é o próximo passo da investigação fenomenológica.

#### 4.1.2.3 A Descrição fenomenológica

Após a efetivação da redução fenomenológica, apenas o ego puro e suas *cogitationes* permanecem. Resta saber como se deve lidar com esse fluxo da experiência. Husserl responde: “A primeira coisa é **descrever mais pormenorizadamente** o cogito [...] segundo o seu sentido objectual e segundo os modos de aparição. E o mesmo para **todo e qualquer tipo de consciência**” (HUSSERL, 2013, p. 11-12, **grifos nossos**). A tarefa do filósofo meditante passa a ser “entrar na experiência aberta e ilimitada, percorrer o constante fluxo do ser e da vida cogitante, ter em conta tudo aquilo que há para ver, penetrá-lo explicitando-o, captá-lo descritivamente em conceitos e juízos que sejam formados de um modo totalmente originário” (HUSSERL, 2013, p. 12). “Originário” significando puro, sem pré-conceitos, novo, quando se leva em conta apenas a experiência que se dá diante de mim neste agora e significando, também, de acesso direto, imediato, sem mediações, acessar “a coisa mesma”.

Segundo Cerbone (2014, p. 42-43), Husserl trata do tema da “descrição pormenorizada” na obra *Sobre a fenomenologia da consciência do tempo interno*, grande parte da qual é dedicada a descrever e dissecar, cuidadosamente, a experiência de ouvir uma melodia. Reproduzir-se-á, a seguir, os principais pontos dessa análise. A partir dela será possível responder a questões como “o que é ouvir, experienciar uma melodia?”, “que tipo de estrutura a experiência deve ter a fim de ser de ou sobre uma melodia?”. A melodia a ser analisada será a *Quinta Sinfonia* de Beethoven, mais especificamente, as quatro notas de abertura da sinfonia.

Porém, antes de indicar o caminho a seguir na descrição é necessário indicar qual não seguir. Pode-se facilmente, no cotidiano, pressupor que para ouvir uma melodia é necessário, antes de tudo, estar “adequadamente situado” numa sala de concertos, perto de um rádio ou usando um fone-de-ouvido. Mas isso significa focar nas exigências externas ou causais para se ter uma experiência de melodia e, assim, se distanciar da experiência de melodia em si. Refletindo melhor, vê-se que essas exigências externas não são necessárias (pois é possível ter experiência de uma melodia sem estar nessas condições) e nem suficientes (pois é possível estar nessas condições e não ter efetivamente a experiência de uma melodia).

A investigação fenomenológica deve começar excluindo todas as questões concernentes às fontes e causas da experiência (CERBONE, 2014, p. 40), ou seja, fazendo valer a epoché. Não se deve aceitar como explicação da experiência nenhum elemento exterior à própria experiência.

A descrição da experiência das quatro primeiras notas da abertura da *Quinta Sinfonia* de Beethoven assim se dá:

1) primeiramente, se percebe que a melodia tem partes, diferentes momentos, que ela não é simplesmente um som homogêneo que se dá do início ao final; esses momentos são as notas. Quando uma nota toca a anterior tem que cessar (mesmo que na execução prática isso não seja tão automático e uma nota possa tomar um pouco do “espaço” da outra). No final da quarta nota, as anteriores cessaram; do contrário, se as notas fossem sendo acionadas e não cessassem, a experiência não seria de uma melodia e sim de um conglomerado de sons apenas;

2) percebe-se, também, que há uma ordem das notas. Elas têm uma sequência definida para acontecerem e acontecem numa sucessão de momentos, de “agoras”. Em outra ordem a experiência não seria da abertura da *Quinta Sinfonia* de Beethoven, mas de outra melodia qualquer;

3) ao mesmo tempo que uma nota deve cessar e dar espaço para outra, as notas que já cessaram não devem ser completamente esquecidas; elas devem ser “lembradas” ou “retidas” de alguma forma. Se cada nota fosse absolutamente esquecida ao toque da nota posterior, não haveria uma sequência e, assim, não haveria melodia. Isso significa que, de alguma forma, as notas anteriores estão presentes em cada nota tocada;

4) as próximas notas a serem tocadas são esperadas. Há uma expectativa de continuação da melodia. Caso uma nota totalmente inesperada ou desarmônica seja tocada, tem-se uma quebra na experiência da melodia, uma interrupção. Isso significa que, de alguma forma, as notas posteriores estão presentes em cada nota tocada;

5) assim se vê que em cada nota está presente mais do que apenas ela mesma;

6) após experienciar esse conjunto de notas, de momentos, de “agoras”, pode-se dizer “ouvi a abertura da *Quinta Sinfonia* de Beethoven”, “tive a experiência desta melodia”.

Pode-se, agora, introduzir a linguagem técnica de Husserl para esses pontos de descrição da experiência e perceber que a maior parte deles não serve apenas para descrever a experiência de uma melodia:

1) ADUMBRAÇÃO: a percepção de que a experiência de um determinado “objeto” (no caso, a abertura da *Quinta Sinfonia* de Beethoven) se dá em diferentes momentos é chamada de adumbração. Todos os “objetos do mundo” (não se deve esquecer que a atitude natural de achar que o mundo e seus objetos existem em si foi superada pela epoché) que se dão à consciência se dão adumbrativamente, ou seja, um lado de cada vez, uma face, uma perspectiva, uma nota de cada vez.

Não é um capricho casual da coisa ou uma casualidade de “nossa constituição humana” que “nossa” percepção só possa se aproximar da própria coisa através



de meros perfis dela. É, ao contrário, evidente e se pode depreender da essência da coisa espacial (mesmo no sentido mais amplo, abrangendo as “coisas visuais”) que um ser de tal conformação só pode ser dado, por princípio, em percepções por perfil (HUSSERL, 2006, p. 101).

E, aceitando a universalidade da adumbração, é preciso abrir mão da ideia de que acessando a determinada quantidade de perfis dos objetos mundanos pode-se ter a “posse” deles em si mesmos ou ter certeza e segurança absolutas para julgar e delimitar o ser do mundo. Essa é a ambição das ciências com relação a seus objetos e a certeza que se pressupõe ter na atitude natural ao lidar com os entes mundanos. Mas é uma ambição ilusória, pois não é assim que o mundo se dá em sua originalidade; ele e seus elementos não se dão como completamente acessíveis e compreensíveis. Esse é um dos grandes pontos de contribuição da fenomenologia para as ciências e para a vida em geral: olhar os elementos do mundo sem o sentido de posse e sem absolutizar os fenômenos já experienciados, catalogados e sistematizados, mas sim com uma abertura ao fluxo das experiências, ao devir dos fenômenos. Ferreira (2008) expressa essa concepção nos seguintes termos:

Crer nos fatos enquanto dotados de um conteúdo real e fechados em si mesmos é um erro na medida em que, a própria constituição espacial nos dá [nos mostra] que só podemos perceber os objetos através de um perfil de cada vez. Ora, entender o fato como encerrado é supor que um único perfil dá conta da unidade do objeto (FERREIRA, 2008, p. 202).

É importante destacar que os fenômenos em si não são adumbrativos: o fenômeno é o que é; ele é o que mostra de si e nada mais. Não é preciso pressupor nada além do próprio fenômeno para entender o fenômeno. Mas para que se experiencie um “objeto do mundo” vários momentos de experiência são necessários, um conjunto de fenômenos. Os “objetos do mundo” é que se dão através de vários fenômenos, se dão adumbrativamente, sempre têm mais a mostrar. “Minha experiência [...] não tem 'lados' em absoluto. Diferente dos objetos do mundo, que admitem infinitas apresentações ou aparições, a aparição é esgotada pelo seu aparecer” (CERBONE, 2014, p. 36-37).

E as formas de apresentação dos objetos do mundo não podem ser esgotadas, o número delas é infinito. A melodia “abertura da *Quinta Sinfonia* de Beethoven”, por exemplo, pode ser experienciada em diferentes volumes, atingindo a mais variada quantidade de decibéis; pode ser experienciada concomitantemente a infinitas outras melodias existentes; pode ser experienciada a partir da execução em diversos outros instrumentos musicais (piano, acordeão, órgão, teclado, etc.); e assim por diante;

2) SUCESSIVIDADE: a ordem de apresentação dos momentos adumbrativos da experiência dos objetos físicos é importante;

3) RETENÇÃO: os momentos adumbrativos, os lados já experienciados de um objeto físico estão ainda presentes no momento que se apresenta agora diante de mim;

4) PROTENSÃO: os lados ainda não experienciados de um objeto físico estão já presentes no momento que se apresenta agora diante de mim na forma de esperados;

5) HORIZONTALIDADE: em cada momento adumbrativo há sempre uma referencialidade, uma indicação de outros momentos. “Que qualquer momento da experiência pressupõe mais do que aquilo que está sendo experienciado enquanto presente nesse momento indica a estrutura ‘horizontal’ da experiência” (CERBONE, 2014, p. 47).

Tão essencial quanto a atualidade da vida é também a potencialidade, e esta potencialidade não é uma vazia possibilidade. Cada cogito [...] traz em si próprio, e como algo desvendável, uma potencialidade, que lhe é imanente, de possíveis vivências referíveis ao mesmo objeto intencional e realizáveis a partir do eu. Em cada cogito encontramos, como a Fenomenologia diz, horizontes (HUSSERL, 2013, p. 17);

6) SÍNTESE e IDENTIFICAÇÃO: a conexão dos horizontes dos vários momentos da experiência é chamada de síntese: “os momentos da experiência são reunidos, seus respectivos horizontes se fundem através do que Husserl chama ‘síntese’” (CERBONE, 2014, p. 48). Com a síntese, pode-se identificar os momentos da experiência como referentes a um objeto específico do mundo, dar nome à experiência. “Husserl chama a unificação dos momentos adumbrativos da experiência de síntese de ‘identificação’: todas as várias apresentações adumbrativas são unidas como apresentações de algo” (CERBONE, 2014, p. 51), da abertura da *Quinta Sinfonia* de Beethoven, no caso em questão;

7) Outro elemento essencial da experiência é o **tempo**:

Existe uma outra característica estrutural crucial da experiência que merece menção. [...] começamos com a mera ideia de ‘sucessão’: a experiência de cada nota seguindo a da precedente no tempo. Em muitos lugares Husserl afirma que o tempo é a estrutura mais fundamental da experiência consciente: os momentos da experiência são mais fundamentalmente momentos temporais. [...] nossa experiência consciente está sempre ‘fluindo’ [noção de movimento no tempo] (CERBONE, 2014, p. 48-49).

Com a análise fenomenológica, é possível perceber que as coisas estão sempre “escorrendo” no tempo; no caso da experiência de uma melodia, tem-se o movimento dos sons

e o fluir da consciência na captação do movimento dos sons. O tempo é aquilo que permanece... É a estrutura sempre presente que dá forma à consciência em seu fluxo.

Desta forma, se chega à estrutura essencial da experiência de uma melodia, uma estrutura rica e complexa; a essa estrutura os gregos davam o nome de *rythmós* (ritmo), a estrutura permanente naquilo que se move. E pode-se definir que elementos uma experiência deve ter para ser “experiência de uma melodia”.

Boa parte desses elementos pode ser aplicada a experiências de outros tipos e de outros objetos. Pode-se usar mais um exemplo, a experiência de ver uma pedra: 1) ADUMBRAÇÃO: a pedra nunca se apresenta toda ao mesmo tempo, há sempre outros “lados” dela para se ver: ela sempre pode ser vista a diferentes distâncias, com diferentes tipos e intensidades de iluminação, sempre se pode descobrir mais sobre sua composição química, etc.; 2) SUCESSIVIDADE: na experiência de ver uma pedra, diferentemente da experiência da audição de uma melodia, não há uma sucessividade necessária, uma sequência obrigatória dos perfis da pedra que se deva ver para se ter a experiência dela. Mas algum grau de sucessividade há: por exemplo, se estou diante de uma rocha relativamente grande, e me movimento ao seu redor, não espero ver, ao me movimentar para a direita, a parte de baixo dela que contata o solo, com terra e insetos, e também não espero ver a pedra a uma distância de 900 metros; 3) RETENÇÃO: em cada lado que se vê os lados já vistos estão ainda “presentes”; 4) PROTENSÃO: em cada lado que se vê os lados a serem ainda vistos são esperados (e esperados de uma determinada forma, como apresentado no item dois); 5) HORIZONTALIDADE: em cada lado experienciado há mais do que apenas ele mesmo, ele está envolto em um contexto; 6) SÍNTESE e IDENTIFICAÇÃO: após a união dos vários momentos de experiência como referentes a um mesmo objeto, pode-se, julgando as características desses fenômenos, identificar que tive a experiência visual de uma pedra.

#### ***4.1.2.4 A Constituição e a explicação sobre a possibilidade do conhecimento***

Com a epoché fenomenológica, fica-se apenas com as cogitationes puras do ego, suas descrições, e os horizontes dessas cogitationes. Aqui é aberto um caminho para se responder a questões transcendentais de explicação sobre a possibilidade do conhecimento. Chegar-se-á a uma “Teoria do conhecimento” totalmente nova: a “Teoria transcendental-egológica da constituição” (HUSSERL, 2013, p. 29).

[...] ao excluir qualquer consideração sobre as causas da experiência de modo a focar na estrutura essencial da experiência, Husserl está ao mesmo tempo preparando o caminho para perguntar e responder questões transcendentais sobre a possibilidade da experiência. As ciências naturais, e a atitude natural, de modo geral, não podem responder a questões transcendentais [...]; a postura da atitude natural [e esta é a atitude das ciências] assume que a consciência fez “contato” com objetos, e assim não pode explicar a possibilidade desse contato (CERBONE, 2014, p. 40).

Husserl afirma que, com a noção de horizontalidade da experiência, a descrição fenomenológica, ou explicitação fenomenológica, torna claro mais do que aquilo que está concretamente diante de mim num dado momento (por “*cogitatum*” se deve entender o perfil de um objeto que se experiencia atualmente e por “*covisado de um modo simplesmente não intuitivo*” se deve entender os perfis presentes em retenção e protensão, em horizontalidade):

[...] essa explicitação torna claro o que está envolvido no sentido do *cogitatum*, e que é *covisado* de um modo simplesmente não intuitivo (como o lado posterior), através da presentificação das percepções potenciais que tornariam o invisível visível. [...] Ela coloca não apenas as vivências atuais, mas também as potenciais, as vivências anônimas que estão implicadas, pré-delineadas na intencionalidade realizadora de sentido das vivências atuais [...]. Só desta maneira poderá o fenomenólogo tornar compreensível como, na imanência da vida de consciência, e em que modos de consciência deste infundável fluxo de consciência, pode haver consciência de qualquer coisa como unidades objetivas estáveis e permanentes e como tem lugar, pra cada categoria de objetos, esta maravilhosa operatividade de constituição de objetos idênticos, ou seja, como, para cada categoria, a vida constituinte da consciência tem e deve ter um certo aspecto [conjunto de características] (HUSSERL, 2013, p. 86-87).

Cerbone (2014) comenta este trecho do parágrafo 20 da obra husserliana *Meditações Cartesianas*:

[...] observe, em particular, a palavra “*como*” [poderá o fenomenólogo tornar compreensível *como...*], uma vez que ela indica uma resposta às nossas questões transcendentais do tipo “como é possível”. O processo de síntese e a noção correlativa de horizonte juntos fornecem a resposta a nossas questões. **A experiência consciente atinge ou contata objetos ao “constituí-los” dentro do fluxo da própria experiência** (CERBONE, 2014, p. 52, grifo nosso).

A constituição é a única forma de a experiência ser de ou sobre algo; é a única forma de a experiência “intencionar” algo; é a única forma de ela ter algo como conteúdo ou significar algo. Esse entendimento do processo de constituição por parte da consciência deixa claro a relação entre o domínio transcendental e o domínio natural:

O domínio transcendental é pressuposto para o domínio natural, que “só tem autoridade de segunda categoria”. Ou seja, a existência natural do mundo pressupõe uma existência [um ser] anterior em si. Conforme Husserl, a pergunta pela possibilidade do conhecimento (que anteriormente findava num salto do imanente para o transcendente) agora somente pode ser pensada se a investigação se mantém no que ele chama de *puro ver* (FERREIRA, 2008, p. 205).

Cerbone (2014, p. 53) ainda destaca que não se deve querer voltar ao mundo material e supor que a consciência constitui e dá a realidade a ele, pois a noção de constituição não se aplica aos objetos mundanos; a noção de constituição se aplica apenas ao aparecer desses objetos, à experiência deles. Constituir é instituir sentido, validade. Constituição não é causação ôntica das coisas (produzir a coisa no sentido de fabricá-la, aprontá-la); constituição é co-instituição de um sentido para a coisa, a partir do ego cogito. Uma última característica da noção de constituição é que ela tem suas próprias regras e categorias:

Objetos são constituídos como sistemas de apresentações adumbrativas. As adumbrações formam um sistema no sentido de que elas não são arranjadas ao acaso. [...] [A experiência não é] um jogo caótico de imagens, inteiramente carente de qualquer sentido de estabilidade ou previsibilidade. Não haveria, nas palavras de Husserl, “unidades fixas e permanentes”. Existem distintas noções de constituição “no caso de cada categoria de objetos”, no sentido de que diferentes tipos de objetos serão diferentemente constituídos (CERBONE, 2014, p. 53-54).

#### **4.1.3 REDUÇÃO EIDÉTICA**

No curso da investigação fenomenológica há ainda um segundo método ou uma segunda etapa do método (junto à Redução Fenomenológica) ao qual Husserl dá bastante destaque. Trata-se da denominada Redução Eidética, que procura tornar os resultados da epoché mais precisos e universais.

Como podemos estar certos de que não situamos simplesmente uma característica idiossincrática e variável da experiência, confundindo-a com uma estrutura ineliminável? Como podemos saber, por exemplo, que o que se aplica a ver uma pedra se aplica a ver qualquer objeto material? Não poderia ser possível que alguns objetos materiais não fossem dados adumbrativamente na percepção? Não poderia existir uma criatura que pudesse compreender uma melodia inteira de uma só vez? O próprio Husserl, sem dúvida, sente a força dessas questões, distinguindo [...] entre dois estágios da investigação fenomenológica. O primeiro estágio envolve a investigação do campo da experiência aberto pela redução fenomenológica. Nesse momento, o

fenomenólogo está, antes de tudo, ocupado com descrever atentamente o fluxo dessa experiência, observando suas características e situando estruturas promissoras. Existe, porém, um segundo estágio – o que Husserl refere como “a crítica da experiência transcendental”. [...] No primeiro estágio o investigador fenomenológico desempenha, acima de tudo, o papel de um observador com respeito à sua própria experiência; no segundo estágio ele intervém mais ativamente. Ou seja, o investigador “varia livremente” sua experiência, usando sua imaginação para introduzir séries de mudanças no curso de sua experiência. Husserl chama esse método de variação livre de “redução eidética”, do grego *eidos*, que significa “ideia” ou “forma”. Essa segunda redução é um tipo de destilação, removendo quaisquer das características arbitrárias ou contingentes da experiência, de modo a isolar a forma ou estrutura necessária da experiência. O investigador pode, desse modo, delinear as categorias essenciais da experiência, por exemplo, a percepção, a memória, o desejo, e assim por diante (CERBONE, 2014, p. 59).

Husserl descreve esse método falando de “resultados que persistem mesmo que se abstraia dos fatos concretos”:

Olhando em torno, o ego encontrou [com a redução fenomenológica] múltiplos tipos, descritivamente captáveis e intencionalmente explicitáveis, e pôde, de imediato, progredir no desvendamento intencional do seu ego. [...] Quando explicitamos e descrevemos, na sua típica própria, um tipo cogitativo como percepção-percepção, retenção e retido, recordação e recordado, asserção e asserido, desejo e desejado etc., somos conduzidos [com a redução eidética] a resultados que continuarão a persistir mesmo que abstraíamos do fato. Para o tipo, é totalmente irrelevante a individualidade do fato exemplar; [...] que eu, este ego fático, tenha [...] vivências desse tipo entre as minhas vivências fáticas é irrelevante e a descrição não depende, de todo, de uma verificação dos fatos individuais e da sua existência. E o mesmo para todas as estruturas egológicas (HUSSERL, 2013, p. 26).

Nas palavras de Ferreira (2008) a ação de Redução Eidética é assim descrita:

Quando estou diante de um objeto sob um perfil, posso supor outros perfis possíveis, deslocá-lo na percepção e, assim, constatar minha suposição com uma intuição originária. Do mesmo modo, posso conjecturar outros perfis em outros modos e verificá-los a qualquer momento. [...] Ao variar as possibilidades do aparecimento, evidencia-se o *eidos* de um ou vários modos de aparecer, pois deste modo compreende-se a estrutura necessária ao sentido de qualquer aparecimento em seu modo específico (FERREIRA, 2008, p. 213).

Asseverando o caráter de independência em relação aos fatos ou entes particulares, a redução eidética possibilita resultados que podem ir além até mesmo do ego concreto que tem a experiência, propondo que a variação livre seja aplicada também a ele. "O investigador pode variar livremente sua própria constituição particular em termos da história particular de sua experiência, dos tipos de associações, crenças, preferências e aversões, e assim por diante"

(CERBONE, 2014, p. 60). O resultado será o que Husserl chama de “estruturas gerais de essência do meu ego enquanto um ego em geral pensável” (HUSSERL, 2013, p. 27) ou também “a forma de essência do ego, enquanto um ego em geral, desvendado e a desvendar através da minha autorreflexão” (Ibid., p. 28). Ferreira (2008) destaca essa dupla direção da Redução Eidética:

Os fatos particulares são exemplos de uma possibilidade pura, sempre se encaixam no *eidos* de um dos modos possíveis, entre eles, a percepção, a memória, o juízo, etc. Descrever tais *eidos*, assim como o “*eidos* ego” (incondicionado necessário aos modos) é a tarefa da análise eidética (FERREIRA, 2008, p. 201-202).

Husserl chama atenção também para o fato de as estruturas essenciais da experiência não se darem apenas de forma "empírica", a partir de vivências concretas. No parágrafo quarto da obra *Ideias* (1913) ele destaca o papel da imaginação como desveladora do *eidos*:

O *eidos*, a essência pura, pode exemplificar-se intuitivamente em dados de experiência, tais como percepção, recordação etc., mas igualmente também em meros dados de imaginação. Por conseguinte, para apreender intuitivamente uma essência ela mesma e de modo originário, podemos partir das intuições empíricas correspondentes, mas igualmente também de intuições não-empíricas, que não apreendem um existente ou, melhor ainda, de intuições “meramente imaginárias”. Se em imaginação livre produzimos figuras no espaço, melodias, processos sociais etc. ou fingimos atos de experiência, de prazer ou desprazer, de querer etc., podemos por “*ideação*” neles apreender, em intuição originária e eventualmente até adequada, diversas essências puras, tais como a essência da figura espacial, da melodia, do processo social em geral etc., ou a essência da figura, da melodia etc. do tipo particular em questão. É indiferente, neste caso, se algo assim já tenha sido dado ou não numa experiência atual (HUSSERL, 2006, p. 38).

De acordo com Fernandes, a Redução Eidética

[...] nos educa [...] a mirarmos o que se mostra na sua invariante, ou seja, na necessária perfilação formal (*eidos*) do fenômeno, a sua estrutura *a priori*, fazendo ressaltar o que nele é essencial. A redução eidética é a decisão de manter a limpidez e precisão de captação do sentido de ser e, por conseguinte, da constituição ontológica de um ente. Chamamos de *ideação* o acontecer deste vislumbre do sentido de ser de um ente, o qual abre todo um horizonte de descobertas e esboça toda uma paisagem ontológica, ou seja, todo um mundo de significações articuladas a partir daquele sentido de ser (FERNANDES, 2011, p. 53, *grifos do autor*).

Assim, o *eidós* não se dá apenas no campo do *a posteriori*, mas também no campo do *a priori*:

Alçamo-nos, assim, a uma visão intelectual do método que, ao lado do método autêntico da redução fenomenológica, é o mais importante da Fenomenologia: a saber, que o ego [...] tem um domínio imenso de *a priori* inato, e que a Fenomenologia por inteiro é desvendamento deste *a priori* inato na sua infinita multiformidade. Tal é o sentido autêntico do inatismo, cujo rasto o antigo conceito seguira, mas sem conseguir captá-lo (HUSSERL, 2013, p. 27).

Em outro trecho, Husserl volta a falar que a Fenomenologia como um todo está relacionada a essa exploração do domínio do *a priori*: “o colossal sistema de formas dos objetos constituídos e os sistemas correlativos de formas da sua constituição intencional *a priori* são uma inesgotável infinitude do *a priori*, que é desvendada sob o nome de ‘Fenomenologia’” (HUSSERL, 2013, p. 28).

### **Exemplificação da exploração do domínio do *a priori* inato do ego transcendental**

Como exemplo de “exploração” ou desvelamento do domínio de *a priori* inato do ego, pode-se reinterpretar uma passagem do diálogo platônico *Mênon*: a conhecida passagem onde o personagem Sócrates dialoga com um dos escravos de Mênon (que pode ser verificada em PLATÃO, 2012, p. 53-63). Segundo Marcondes (2008, p. 59), nessa passagem Sócrates, através de uma série de perguntas e desenhos de formas geométricas, faz com que o jovem escravo, que nunca tivera aulas de geometria, demonstre e expresse “sozinho” o teorema de Pitágoras<sup>1</sup>.

A intenção do personagem Sócrates era demonstrar a **doutrina da reminiscência** ou **anamnese**, segundo a qual todo conhecimento que o homem adquire não é em verdade adquirido, mas apenas lembrado, uma vez que eles já existiam previamente na alma que, antes de encarnar-se num corpo material e mortal, contemplava as formas (ou ideias). Segundo essa doutrina, a visão das formas era obscurecida com a encarnação da alma em um corpo, mas podia ser novamente despertada através da **maiêutica socrática** (MARCONDES, 2008, p. 59). Depois de obter sucesso em seu “experimento”, fazendo com que o escravo chegasse ao teorema de Pitágoras, Sócrates interroga Mênon:

Que te parece, Mênon? Há uma opinião que não seja dele? [...] Mas estavam nele, essas opiniões; ou não? [...] Logo, naquele que não sabe, sobre as coisas

---

<sup>1</sup> “Em qualquer triângulo retângulo, o quadrado do comprimento da hipotenusa é igual à soma dos quadrados dos comprimentos dos catetos” (WIKIPÉDIA, 2018).



que por ventura não saiba, existem opiniões verdadeiras [...]. E ele terá ciência sem que ninguém lhe tenha ensinado, mas sim interrogado, recuperando ele mesmo, de si mesmo, a ciência, não é? [...] Mas, recuperar alguém a ciência, ele mesmo em si mesmo, não é rememorar? (PLATÃO, 2012, p. 63-65).

É evidente que, com a epoché fenomenológica, tais pré-conceitos (de que existe um 'mundo das formas' do qual provém a alma e do qual ela traz todos os conhecimentos que podem ser adquiridos e que existam conhecimentos "adormecidos" na alma) não poderiam ficar de pé. Mas, reinterpretando essa passagem e considerando a importância que Husserl dá às “intuições imaginárias” e ao fato de a constituição dos objetos seguir regras precisas, é possível considerar que o personagem escravo de Mênon teve uma intuição do objeto *Teorema de Pitágoras*, da mesma forma que qualquer outro ego poderia ter seguindo a sequência, a trilha de evidências por ele seguida, pois

[...] sempre podemos nos interrogar sobre os caminhos pelos quais chegamos até ele próprio [o objeto das cogitationes], seja enquanto efetividade, seja enquanto possibilidade da fantasia, e sobre os caminhos em que ele se comprovaria como ser, em que seria atingível na continuidade concordante de evidências (HUSSERL, 2013, p. 21).

## 4.2 A SOCIOLOGIA FENOMENOLÓGICA DE ALFRED SCHUTZ

A fenomenologia husserliana influenciou diversos campos do conhecimento humano, vários pensadores e cientistas posteriores procuraram conciliar tal pensamento com suas respectivas áreas. Este estudo procura abordar a Necessidade de Informação (NI) no contexto da Biblioteconomia e Ciência da Informação e estas, por sua vez, fazem parte do campo das chamadas “Ciências Sociais Aplicadas”. Para ser mais específico, a Biblioteconomia é, normalmente, considerada como uma subárea da Ciência da Informação<sup>2</sup>. Por esta razão, este capítulo visa expor alguns dos principais pontos do pensamento do sociólogo e filósofo austríaco, naturalizado americano, Alfred Schutz (1899-1959), que buscou integrar a Fenomenologia e as Ciências Sociais. Schutz foi um sociólogo, mas, antes de falar especificamente da Sociologia, ele se preocupa em dar um embasamento fenomenológico para as Ciências Sociais em geral.

Uma das principais atividades de Schutz foi demonstrar a importância da fenomenologia de Husserl para as ciências em geral e, de forma especial, para as ciências sociais, uma vez que, segundo ele, Husserl e seu pensamento não eram tão acessíveis ou compreensíveis para os cientistas (SCHUTZ, 2012, p. 65). Segundo Schutz (2012, p. 66), Husserl tinha como objetivo “mostrar os pressupostos implícitos sobre os quais se baseavam qualquer ciência das coisas naturais ou sociais”. Husserl tecia crítica às ciências, sendo esta reafirmada por Schutz, de que elas buscam analisar a realidade com todo o rigor matemático mas tomam-na já como algo simplesmente dado e inquestionável, o que ele classifica como “atitude ingênua”:

Husserl tinha a convicção de que nenhuma das assim chamadas ciências rigorosas, que utilizavam a matemática com [...] eficiência, poderiam levar a um entendimento de nossas experiências do mundo – um mundo cuja existência é pressuposta de forma acrítica, e que se pretende mensurar com fitas métricas e escalas de seus instrumentos. Todas as ciências empíricas se referem ao mundo como algo já dado; mas elas e seus instrumentos são em si mesmos elementos desse mundo. (SCHUTZ, 2012, p. 66).

Ou seja, a matematização e a descrição causal dos elementos da realidade não dá conta de explicar a possibilidade de acesso da consciência a essa realidade. Nas falas das ciências esse acesso já é tomado como certo. O experienciar da consciência é um ponto pelo qual a

---

<sup>2</sup> Exemplo disso são a “*Árvore de especialidades do conhecimento*” do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) (que coloca a CI e a Biblioteconomia como integrantes do campo das Ciências Sociais Aplicadas e a Biblioteconomia como subárea da CI) e a afirmação de Silva (2012, p. 65): “a Biblioteconomia é considerada uma disciplina da Ciência da Informação”.

fenomenologia deve se responsabilizar e que é anterior a toda atuação das ciências, fato que as desqualifica para esse papel.

Aplicando essa "ingenuidade" das ciências e dos cientistas em geral aos cientistas sociais, Schutz (2012, p. 68) afirma que eles tomam muitas das noções fundamentais para o seu trabalho como algo dado, como por exemplo: que o ser humano existe, que os homens agem em relação a outros homens, que a relação mediante símbolos e signos é possível, que grupos sociais, instituições, sistemas econômicos e legais são elementos constitutivos de nosso mundo da vida e que esse mundo da vida possui sua própria história e uma relação particular com o tempo e com o espaço. E ele continua apontando para essas ingênuas certezas: "o homem é simplesmente concebido como um ser social, a linguagem e os outros sistemas de comunicação simplesmente existem, a vida consciente do outro é acessível a mim – em suma, eu posso entender as ações do outro e o outro pode entender a mim e a minhas ações" (SCHUTZ, 2012, p. 68).

Entretanto, Schutz lança questionamentos que expõem a fragilidade dessas certezas prévias:

Mas como é possível que a compreensão mútua e a comunicação realmente ocorram? Como é possível que o homem realize ações significativas, [...] que ele seja guiado por fins a serem realizados e motivado por determinadas experiências? [...] Como é possível que eu, enquanto homem em meio a outros, ou como cientista social, encontre uma forma de abordar isso tudo a não ser recorrendo a um estoque de experiências pré-interpretadas, construídas mediante um processo de sedimentação dentro de minha própria vida consciente? E como é possível justificar métodos de interpretação das inter-relações sociais se eles não forem baseados [e]m uma cuidadosa descrição dos pressupostos subjacentes e de suas implicações? (SCHUTZ, 2012, p. 68).

E, então, ele aponta o caminho para preencher essas lacunas e explicitar tais pressupostos: "essas questões não podem ser respondidas pelos métodos das ciências sociais. Elas demandam uma análise filosófica. E a fenomenologia [...] não apenas abriu caminho para essa análise, como ainda deu início a ela" (SCHUTZ, 2012, p. 68-69). A partir da clara consciência do papel das ciências, do papel da fenomenologia e da fundamentação que esta pode dar a elas, Schutz busca definir as bases para os conceitos fundamentais das ciências sociais.

## **4.2.1 ALGUNS CONCEITOS FENOMENOLÓGICOS RELEVANTES PARA AS CIÊNCIAS SOCIAIS**

A chamada “Sociologia fenomenológica” de Alfred Schutz estabelece uma ponte entre o pensamento fenomenológico de Husserl e o pensamento sociológico de Max Weber (1864-1920) e, por isso, abrange uma vasta gama de assuntos, tanto no que diz respeito à fenomenologia quanto no referente à sociologia; de modo que seria deveras temerário tentar explicar todos os pontos do pensamento schutiano. Com esta consciência, far-se-á, a seguir, uma breve exposição dos principais pontos desse pensamento que têm alguma importância para o presente trabalho; sem que aja preocupação com uma explicação completa de todo o percurso que Schutz fez para conciliar a sociologia com a fenomenologia.

### **4.2.1.1 Consciência**

O primeiro conceito fundamental a ser explicitado é o conceito de consciência. A partir das leituras de Husserl e de William James (1842-1910), Schutz afirma:

O primeiro fato indubitável do qual se pode partir é a existência de uma consciência individual [...]. Dentro de cada consciência pessoal o pensamento é contínuo e mutável, e, como tal, é comparável a um rio ou a uma torrente. “Torrente de pensamentos”, “torrentes de experiências ou cogitações”, “torrente da vida consciente” são termos [...] para caracterizar a essência da vida interior (SCHUTZ, 2012, p. 69).

Schutz, similarmente ao que foi afirmado por Cerbone anteriormente, destaca que, normalmente, o ser humano deixa essa torrente passar despercebida, vivendo na atitude natural, vivendo voltado para o mundo e seus objetos e não para a experiência “interna” dos mesmos. É a atitude fenomenológica que redireciona sua atenção:

Enquanto vivemos, vivemos em nossas experiências, e, como estamos concentrados sobre seus objetos, não percebemos os “atos subjetivos da experiência” em si mesmos. Para revelar esses atos é preciso modificar essa atitude ingênua com a qual nos colocamos diante dos objetos e nos voltarmos para as nossas próprias experiências, em um ato específico de “reflexão” (SCHUTZ, 2012, p. 70).

Em seguida, o autor destaca a constatação da universalidade da intencionalidade, o fato de nossas cogitações terem como característica básica o fato de serem “consciência de” alguma

coisa; e os dois polos presentes em cada experiência que são inerentes à intencionalidade: o noético (*noesis*, o processo de experienciar, o ato de cogitação) e o noemático (*noema*, o conteúdo experienciado, o *cogitatum*). Schutz destaca também a epoché fenomenológica, que suspende toda crença na existência do mundo e na validade dos juízos do senso comum e das ciências naturais. Restam apenas os fenômenos e o próprio fluxo da consciência, com sua estrutura interna descritível: “o método da redução fenomenológica torna acessível o próprio fluxo da consciência, como um reino que existe em si mesmo, em sua natureza absolutamente singular. Nós podemos experienciá-la e descrever sua estrutura interna” (SCHUTZ, 2012, p. 71).

#### **4.2.1.2 Experiência: fluxo da consciência**

Para falar do conceito de experiência, Schutz explica que ela pode se dar em dois planos e recorre à distinção feita por Henri Bergson (1859-1941) entre “vida dentro do fluxo da experiência” e “vida dentro do mundo espaçotemporal” (SCHUTZ, 2012, p. 72-74). O primeiro caso, também chamado de duração (*durée*, fluxo da duração interna), se refere à forma como a consciência vive primordialmente as experiências, como um contínuo vir a ser e deixar de existir de qualidade heterogêneas, uma torrente de estados de consciência, um fluxo unidirecional e irreversível. “Aquilo que nós de fato experienciamos na duração não é um ser que é [...] bem definido, mas uma constante transição de um aqui e agora para um novo aqui e agora” (SCHUTZ, 2012, p. 72). Por outro lado, a vivência no mundo espaçotemporal pressupõe um tempo homogêneo, que foi espacializado, quantificado e tornado descontínuo. Para exemplificar, imagine-se as duas formas de vivenciar uma caminhada de 200 metros: a partir da duração, pode-se experienciar o movimento de caminhar como uma contínua e múltipla transformação, um fenômeno da vida interior, uma torrente indistinta e ininterrupta de cores, sons, sensações, etc.; a partir do mundo espaçotemporal, pode-se ver a caminhada como uma trajetória, medir a distância, a velocidade, etc.

Neste último caso, [...] apreendemos um movimento que já não é mais movimento, um movimento que já completou seu curso, em suma, não o movimento em si mesmo, mas apenas o espaço atravessado. Podemos olhar para as **ações humanas** sob este mesmo **duplo aspecto**. Podemos olhar para elas como **processos conscientes em curso** ou como **ações congeladas**, espacializadas e já completamente realizadas. Esse duplo aspecto aparece [...] em toda experiência em geral... (SCHUTZ, 2012, p. 73, **grifos nossos**).

A reflexão é a atitude que nos tira da imersão nas vivências da duração e nos faz observar as nossas experiências como espaçotemporais: “O fluxo da consciência, em virtude de sua própria natureza, ainda não foi capturado pela rede da reflexão. A reflexão, sendo uma função do intelecto, pertence essencialmente ao universo espaçotemporal da vida cotidiana” (SCHUTZ, 2012, p. 72). Schutz segue afirmando que dos dois níveis de consciência (o da duração e o nível espaçotemporal) o ego, em sua vida cotidiana, é caracterizado pelo último. A reflexão (o estar fora do fluxo contínuo das experiências) é a atitude natural do ego, sua atenção à vida evita que ele permaneça submerso na intuição da duração pura. A reflexão é, então, “a interrupção do fluxo da duração” (SCHUTZ, 2012, p. 74), que faz com que o ego perceba este fluxo.

#### ***4.2.1.3 Experiência significativa***

Schutz desenvolve o raciocínio afirmando que o ato de reflexão retira o ego do fluxo da pura duração e se dá, então, a constituição objectiva das experiências.

As experiências são apreendidas, distinguidas, colocadas em relevo, diferenciadas umas das outras; as experiências que se constituíam enquanto fases durante o fluxo da duração agora se tornam **objetos da atenção** enquanto **experiências constituídas** (SCHUTZ, 2012, p. 75, **grifo nosso**).

Isso só é possível quando a experiência já está acabada, já foi transcorrida, vivida, já está no passado. Este ponto é fundamental porque apenas se pode atribuir significado a uma experiência (chamá-la de “experiência significativa”) quando ela já está delimitada no passado. O que está sendo experienciado ainda não pode ser significativo; isso porque o significado é meramente uma operação de intencionalidade (SCHUTZ, 2012, p. 76), requer que o ego constitua a experiência como noema. Não se pode judicar ou predicar uma experiência em curso, é preciso que haja algum distanciamento.

#### **4.2.1.4 Conduta investida de significado**

Para entender o conceito de comportamento ou conduta<sup>3</sup>, é preciso entender como Schutz (2012, p. 77-78) o diferencia das demais experiências que o sujeito vivencia. De acordo com o autor, nem toda vivência pode ser chamada de comportamento, mas apenas aquelas ações e atitudes que se toma deliberadamente. Ele vai falar que existem dois tipos de experiências vivenciadas: 1) as experiências caracterizadas por uma passividade básica, que são apenas “sentidas” ou “sofridas”; 2) e aquelas experiências que são as atitudes tomadas em relação às experiências do primeiro tipo.

Schutz determina que só é possível se falar em comportamento quando o sujeito não está totalmente mergulhado na passividade diante das experiências que tem, mas toma alguma atitude (para ele) investida de significado. Ou seja, o comportamento é “uma experiência da consciência investida de significado” (SCHUTZ, 2012, p. 78).

A experiência do comportamento, como as demais experiências, só é clara quando se sai do fluxo contínuo da consciência e se experiencia intencionalmente os atos de comportamento como já fazendo parte do passado:

[...] o comportamento de uma pessoa, enquanto está acontecendo, é uma experiência pré-fenomenica. Apenas depois de ela ter ocorrido [...] é que ela aparece como um item bem definido, que faz parte do conjunto das experiências passadas. Portanto, a experiência fenomenica nunca é a experiência do próprio comportamento enquanto este ocorre, é apenas a experiência de ter se comportado (SCHUTZ, 2012, p. 79).

É, pois, o caráter de atitude própria, o sentimento de posse que distingue o comportamento do sujeito de todas as suas outras experiências; é a capacidade de reconhecer nele seus próprios atos ou atitudes, apesar de as atitudes de comportamento só poderem ser vistas adumbrativamente, como algo passado.

#### **4.2.1.5 A ação no mundo exterior**

Um último conceito básico do pensamento de Alfred Schutz é o de ação no mundo exterior; uma explicação de como o sujeito interage com o mundo que o circunda. Segundo ele,

---

<sup>3</sup> Schutz, em suas obras escritas em língua inglesa, prefere utilizar o termo *conduct* (conduta) em vez de *behavior* (comportamento) por este último trazer consigo conotações biomecanicistas indesejadas relacionadas ao behaviorismo psicológico (Cf. nota explicativa em SCHUTZ, 2012, p. 77).

os movimentos corporais são o ponto de intersecção entre a consciência interna e o tempo espacializado:

Nós experimentamos nossos movimentos corporais em dois diferentes planos simultaneamente: na medida em que são movimentos no mundo exterior, olhamos para eles como um evento que ocorre no espaço e no tempo espacial, mensurável em termos do caminho percorrido; conquanto são experienciados também internamente como mudanças que estão acontecendo, como manifestações de espontaneidade pertencentes a nosso fluxo de consciência, eles tomam parte em nosso tempo interior ou *durée*. [...] Em nossos movimentos corporais e a partir deles, nós realizamos uma transição da nossa *durée* para o tempo cósmico ou espacial, e nossas ações fazem parte de ambos (SCHUTZ, 2012, p. 82).

Ainda de acordo com o autor, o eu, o sujeito se percebe de forma total, como uma unidade nas ações presentes, que estão sendo realizadas, das quais ele se reconhece como originador. Isso já não é possível quando ele se volta para as ações concretas, já realizadas: “o eu que realizou as ações passadas não é mais o eu total indiviso, mas um eu parcial, [...] é apenas um eu que encarna um papel particular” (SCHUTZ, 2012, p. 82-83).

Schutz chama as alterações provocadas pela ação no mundo exterior de “trabalho”. E sobre ele afirma:

O trabalho é irrevogável. Meu trabalho transformou o mundo exterior. Na melhor das hipóteses é possível restaurar a situação inicial a partir de ações reversas, mas eu não posso desfazer o que eu fiz. É por isso que – do ponto de vista legal e moral – eu sou responsável por minhas ações [...]. Aquilo que faz parte do passado não está aberto a escolhas (SCHUTZ, 2012, p. 83).

#### **4.2.2 O MUNDO DA VIDA**

A noção de Mundo da vida (*Lebenswelt*, em língua alemã) esteve presente desde o início do pensamento de Edmund Husserl, quando, já no período de docência na Universidade de Göttingen, falava em “mundo da experiência” (ZILLES, 2002, p. 31). Mas foi desenvolvida de forma sistemática e denominada definitivamente como tal nos últimos anos de vida do filósofo. Trata-se de uma questão fundamental para entender o momento de crise filosófica, científica e cultural que Husserl vislumbrava no mundo ocidental de sua época. Essa noção que foi revisitada por Schutz e tem grande importância também em seu pensamento.



#### 4.2.2.1 Definição de Mundo da vida

Em sua última obra publicada, *A crise das ciências europeias e a fenomenologia transcendental*, de 1936, Husserl aborda a questão do Mundo da vida. Segundo Cavalieri (2013, p. 189-190) “a tematização do *Lebenswelt* parece alcançar em *Die Krisis* [A crise...] o ponto mais alto da reflexão husserliana”. No parágrafo 33 desta obra, Husserl refere-se ao Mundo da vida como

[O que] é naturalmente pré-dado a todos nós, como pessoas no horizonte da nossa co-humanidade, ou seja, em cada conexão real com o outro, pré-dado como "o" mundo, o universal-comum. Ele é, então, [...] o solo permanente de validade, uma fonte constantemente pronta de obviedades a que recorremos sem mais, como homens práticos ou como cientistas (HUSSERL, 2012, p. 99).

Wagner, por sua vez, fala do Mundo da vida como “a esfera de todas as experiências, orientações e ações cotidianas, mediante as quais os indivíduos buscam realizar seus interesses e seus negócios” (WAGNER, 2012, p. 25).

Ou seja, o Mundo da vida é o mundo que está aí, diante do sujeito que experiencia; o mundo que se dá nas experiências. Nele todas as experiências acontecem e ganham um contexto, um horizonte. É diferente do mundo físico (geográfico), que, na atitude natural, é totalmente independente do sujeito. Mundo da vida é o mundo enquanto horizonte universal de todas as experiências, um mundo determinantemente relacionado com o sujeito, e que não pode ser de outra forma. Isso diferencia bastante o Mundo da vida do mundo da atitude natural (o mundo das ciências positivas e do sendo comum), que tem sua existência dada como certa e independente do ego. Porém, “a distinção que se faz entre mundo natural e mundo-da-vida não nos deve levar a pensar que existe um sobre o outro ou debaixo do outro. O mundo natural é o da atitude natural que está ali adiante, mas carece de conexão ou de referência ao eu” (CAVALIERI, 2013, p. 192).

Um grande problema se dá quando o pensar científico é preconizado em detrimento do mundo da vida, de forma que este caia no esquecimento. Isso vem acontecendo desde o início da Era Moderna porque as ciências positivas pretendem dominar todos os espaços da experiência humana e que tudo esteja de acordo com seus preceitos e sua forma de conceber a realidade. Husserl enxerga esse problema já nas colocações de um dos pensadores fundamentais da Idade Moderna, Galileu Galilei (1564 - 1642):

Logo no início da segunda parte de *Die Krisis* [A crise...], em que é feita a abordagem da origem do contrassenso moderno entre objetivismo fisicalista e subjetivismo transcendental, Husserl se depara com a matematização galileana da natureza. É nesse contexto que vai tratar do mundo-da-vida como fundamento esquecido do sentido da ciência natural. Já em Galileu nota-se uma sobreposição de um mundo idealizado matematicamente ao único mundo real que se dá na percepção. Essa posição metodológica acabou sendo assumida por seus sucessores. Dá-se sobreposição de uma natureza idealizada a uma natureza intuída, de caráter pré-científico. (CAVALIERI, 2013, p. 192-193).

Galilei foi o responsável por introduzir no pensamento ocidental o conceito de “natureza em si matemática”, que acabou influenciando a visão que as ciências têm da realidade, da natureza. Não deixa, sem dúvida, de ser uma descoberta admirável, mas essa visão de mundo acabou por encobrir o Mundo da vida, o mundo verdadeiramente originário, o mundo da experiência dos fenômenos, e substituí-lo por um mundo idealizado e previamente concebido.

Ainda de acordo com Cavalieri, “é preciso retroceder à experiência pré-científica para compreender a partir dela que caminho conduz aos conhecimentos imediatos” (CAVALIERI, 2013, p. 192). Isso acontece porque as ciências têm sua origem em algo anterior a elas mesmas; sempre tratam, lidam, se referem e partem de um “mundo histórico-cultural concreto, sedimentado intersubjetivamente em usos e costumes, saberes e valores” (ZILLES, 2002, p. 32), sendo que a imagem do mundo elaborada pelas ciências é apenas uma das várias visões de mundo presentes na vida do ser humano e não deve se impor despoticamente sobre as demais.

Schutz (2012, p. 84-88), ao falar do Mundo da vida, aborda-o sob três principais perspectivas: o mundo da vida cotidiana, a situação biograficamente determinada e o estoque de conhecimento. Conceitos estes que serão sumariamente apresentados a seguir.

#### **4.2.2.2 Mundo da vida cotidiana**

O “**mundo da atitude natural**” ou “**mundo da vida cotidiana**” diz respeito à forma como o homem opera no mundo da vida e à sua postura diante dos fatos objetivos. Se refere também às condições que são impostas pelos objetos circundantes do sujeito e por outros atores (sujeitos), como os costumes sociais, os sistemas de leis, etc.

“O mundo intersubjetivo que já existia muito antes de nosso nascimento, que já foi experimentado e interpretado por outros, nossos antecessores, como um mundo organizado” (SCHUTZ, 2012, p. 84). Isso remete ao que Schutz vai chamar de “estoque de experiências prévias”, que é o repertório de experiências acumuladas pelo sujeito e/ou a ele transmitidas por outrem. Faz parte desse estoque de experiências a ideia de que o mundo em que vivemos é

“composto por objetos bem delimitados com qualidades definidas, objetos em meio aos quais nos movemos, que resiste[m] a nós, e sobre os quais podemos agir” (SCHUTZ, 2012, p. 84).

O mundo da vida cotidiana é o cenário e também o objeto de nossas ações e interações. Nós temos que dominá-lo e transformá-lo de modo a ser possível concretizar os propósitos que buscamos realizar nele, entre nossos semelhantes (SCHUTZ, 2012, p. 85).

Assim, se destaca o caráter prático, pragmático e utilitarista com que o mundo da vida cotidiana é encarado. Não há preocupação teóricas, mas preocupações teleológicas, ligadas aos objetivos práticos que o sujeito deseja alcançar.

#### ***4.2.2.3 Situação biograficamente determinada***

“**Situação biograficamente determinada**”: este conceito se refere ao fato de, a qualquer momento da vida, um indivíduo estar sempre ocupando uma posição única no espaço físico e no tempo exterior e também desempenhar um papel social específico; mas se refere, principalmente, ao fato de ele ser possuidor de uma posição moral e ideológica própria.

Dizer que uma situação é biograficamente determinada é afirmar que ela possui uma história; ela é a sedimentação de todas as experiências prévias do indivíduo, organizadas como uma posse que está facilmente disponível em seu estoque de conhecimento e, enquanto uma posse exclusiva, trata-se de algo que é dado a ele e somente a ele (SCHUTZ, 2012, p. 85).

Vê-se, então que esta situação biograficamente determinada é uma construção e não uma imposição ou um condicionamento predeterminativo, e que sempre está em mudança. Qualquer conduta de um indivíduo sofre grande influência de sua situação biográfica; os fatores inerentes a essa situação estarão sempre a circunscrever, embora não cabalmente, sua conduta.

#### ***4.2.2.4 Estoque de conhecimento***

“**Estoque de conhecimento**”: diz respeito ao conjunto de conhecimentos que, no seu dia a dia, o indivíduo tem à sua disposição e que o ajuda a interpretar e significar suas experiências passadas, presentes e futuras. As várias atividades vivenciadas pela consciência (as experiências) é que vão constituindo, aumentando e enriquecendo esse estoque de

conhecimento, num processo que Husserl chamou de “sedimentação dos significados” (SCHUTZ, 2012, p. 86-87).

O estoque de conhecimento de uma pessoa não é claro e homogêneo em sua totalidade; pelo contrário, a parcela de conhecimentos claros e consistentes é a menor, ou o núcleo do estoque de conhecimento. Para além desse núcleo, há uma diversidade de regiões com várias gradações de imprecisão. Há também inúmeras regiões que são completamente ignoradas.

É o problema particular com o qual estamos preocupados que subdivide nosso estoque de conhecimento em camadas, segundo as diferentes relevâncias para sua solução e, portanto, estabelece as fronteiras das várias regiões de nosso conhecimento [...], zonas de precisão e imprecisão, de clareza e obscuridade, de certeza e ambiguidade. Aqui está o cerne da interpretação pragmática sobre a raiz de nosso conhecimento (SCHUTZ, 2012, p. 86).

E qualquer estruturação do estoque de conhecimento é temporária, válida apenas para um determinado momento, pois este estoque está em constante transformação, conforme os problemas e questões da vida vão surgindo e passando. É o interesse prático ou teórico do sujeito que vai dizer o que é problemático, o que deve ser investigado e conhecido (e com que grau de precisão deve ser buscado) e o que pode permanecer inquestionado. Schutz chega a dizer que a articulação dos interesses que estrutura o estoque de conhecimentos é bastante incoerente porque

[...] os interesses do indivíduo que determinam a relevância dos objetos selecionados para ulterior investigação não são integrados em um sistema coerente. Eles são apenas parcialmente organizados em algum tipo de plano, tais como planos de vida, planos de lazer e trabalho, plano para todo papel social assumido. Mas a hierarquia desses planos muda conforme a situação e com o desenvolvimento da personalidade; os interesses mudam continuamente e sofrem transformações ininterruptas no que se refere à forma e à densidade das linhas de relevância. Não é apenas a seleção dos objetos de curiosidade que muda, mas também o grau de conhecimento almejado (SCHUTZ, 2012, p. 87-88).

Essa incoerência de interesses não é vista por Schutz como algo negativo, pois, no mundo da vida cotidiana, o indivíduo não necessita de conhecimentos completos, extensos e cientificamente esclarecidos; apenas raramente o homem está “interessado na clareza de seu conhecimento, isto é, em uma compreensão plena das relações entre os elementos de seu mundo e os princípios gerais que regem essas relações” (SCHUTZ, 2012, p. 88). Ou seja, o homem procura conhecer até o ponto em que aquele conhecimento seja necessário para auxiliar no enfrentamento de suas questões e problemas de vida.

O pragmatismo com que o sujeito opera seu estoque de conhecimento faz com que este esteja repleto de inconsistências. Por exemplo, o homem

[...] pode considerar simultaneamente como válidos argumentos que são incompatíveis entre si. Enquanto pai, cidadão, empregado e como membro de sua igreja, ele pode possuir as mais diferentes e menos coerentes opiniões a respeito de questões morais, econômicas ou políticas. Essa inconsistência não origina necessariamente uma falácia lógica. O pensamento dos seres humanos se estende por assuntos que estão situados em diferentes níveis de relevância (SCHUTZ, 2012, p. 88).

Há de se destacar ainda que um importante papel que o estoque de conhecimento à disposição desempenha é o de servir como esquema de interpretação para as experiências emergentes atuais: “a experiência emergente aparece como sendo ‘familiar’ se ela for relacionada – mediante uma ‘síntese de reconhecimento’ – a uma experiência prévia, segundo os modos da ‘igualdade’, ‘similaridade’, ‘analogia’, ‘repetição’; ou também pode aparecer como ‘estranha’” (SCHUTZ, 2012, p. 87).

#### **4.2.2.5 Zonas de relevância**

Os elementos do estoque de conhecimento de uma pessoa são organizados, primordialmente, em dois grupos: aqueles que são, de alguma forma, importantes para auxiliar que essa pessoa alcance seus objetivos e resolva os problemas práticos ou teóricos que enfrenta em determinado momento e aqueles que não o são (SCHUTZ, 2012, p. 124). Os elementos considerados como importantes ou relevantes são, para o sujeito, evidentes; ele considera tê-los dentro de seu domínio imediato, como um conhecimento à disposição; são elementos claros e sem mistérios.

Entretanto, entre esses dois polos (conhecimentos relevantes e irrelevantes), existem variadas gradações de relevância. Como se deixa entender a partir das explicações sobre o estoque de conhecimento apresentadas no item anterior, estão presentes neste estoque variadas subdivisões ou regiões que correspondem ao nível de clareza de seus conhecimentos. Schutz subdivide as chamadas zonas ou regiões de relevância em quatro e assim as descreve:

1) **Zona de relevância primária:** é a zona do interesse imediato<sup>4</sup>, que guia o sujeito no momento presente. É aquela que a consciência considera estar mais próxima, não demanda investigação, é aquele conjunto de conhecimentos que já se supõe dominar. Essa zona “pode ser mudada e rearranjada por nossas ações. É nesse setor do mundo que nossos projetos podem ser materializados e levados a cabo” (SCHUTZ, 2012, p. 125). É a porção do mundo em que o sujeito tem segurança para agir. O autor ainda fala que nesta zona estão presentes a técnica, a habilidade, o *know-how*, bem como a compreensão de por que, quando e onde utilizar essas habilidades.

2) **Zonas de menor relevância:** os conhecimentos dessas zonas não estão sob o domínio da consciência, ou não estão totalmente. Mas esses conhecimentos estão conectados com a zona de relevância primária. Normalmente, esses conhecimentos fornecem fundamentação para os conhecimentos da zona primária ou são os instrumentos de ação para se alcançar um objetivo da zona primária (SCHUTZ, 2012, p. 125). Por exemplo, todo o conhecimento técnico-científico presente nos aparelhos eletrônicos utilizados no dia a dia: as pessoas não sabem completamente como se dá o funcionamento de tais aparelhos, basta que elas saibam dominar as funcionalidades que aparecem na interface para o usuário; mas mesmo sem dominar todo esse conhecimento, ele é de fundamental importância na vida cotidiana das pessoas. Já para um profissional da Tecnologia da Informação (TI), por exemplo, esses conhecimentos técnico-científicos farão parte de sua zona de relevância primária.

3) **Zonas relativamente irrelevantes:** os conhecimentos destas zonas estão, *momentaneamente*, fora de conexão com os interesses da zona de relevância primária, mas podem vir a interessar caso ocorram mudanças mais bruscas no sistema de interesses, como possibilidades ou riscos inesperados (SCHUTZ, 2012, p. 125).

4) **Zonas absolutamente irrelevantes:** essas zonas são assim chamadas porque nenhuma mudança que nelas ocorram poderão ter influência sobre os objetivos do indivíduo. São aqueles conhecimentos mais distantes espacial, cultural ou cronologicamente, por exemplo. “No que se refere a essa zona de absoluta irrelevância, é suficiente, para qualquer propósito prático, que se tenha apenas uma crença cega no *Isso* e no *Como* das coisas que dela fazem parte” (SCHUTZ, 2012, p. 125, *grifos do autor*).

---

<sup>4</sup> “Interesse imediato” tem, aqui, um sentido mais amplo que “interesse prático”; assim, “interesse imediato” pode englobar áreas que não sejam técnicas, que não produzam um resultado concreto, visível, como Filosofia, Religião, etc.

É essa zona de coisas relevantes que guiam a vida de um indivíduo, seus esforços, seus caminhos, decisões e preocupações. Ela não é algo estagnado, mas está em constante transformação. A identidade de pessoa de alguém vai mudando e evoluindo, conforme mudam também suas prioridades, suas zonas de relevância: “é dentro dessa zona das coisas tidas como evidentes que temos que encontrar nossas fronteiras. Todo nosso questionamento possível sobre o desconhecido surge somente dentro desse mundo das coisas supostamente já conhecidas, e pressupõe sua existência” (SCHUTZ, 2012, p. 124).

A evolução biográfica de alguém não acontece do nada ou volta para o nada, todo ser atual tem uma história e qualquer futuro possível depende dos elementos do presente; cada momento vital possui uma horizontalidade. E são o interesse e o foco do indivíduo que ditam esse caminhar e suas zonas de relevância o acompanham e retratam. “É nosso interesse imediato que motiva todo nosso pensamento, nosso planejamento, nossa ação, e assim estabelece os problemas a serem resolvidos por nosso pensamento e os objetivos a serem alcançados por nossas ações” (SCHUTZ, 2012, p. 124-125).

Por fim, em relação às zonas de relevância, Schutz faz três esclarecimentos:

Primeiramente, o “interesse imediato” não é o fator total determinante do curso de uma vida, ou da estrutura de um sistema de relevâncias. Na verdade, ele é um elemento em meio a diversos outros: “o interesse imediato individual é apenas um elemento dentro de um sistema hierárquico, ou mesmo de uma pluralidade de sistemas, de interesses que na vida cotidiana chamamos de nossos planos” (SCHUTZ, 2012, p. 126). E esse sistema de interesses não é constante, porque o peso que cada interesse tem em um momento pode mudar ao se passar para outro momento, e nem homogêneo, porque os interesses de uma pessoa podem ser incompatíveis entre si, sem que isso seja percebido por ela ou venha a prejudicar sua vida; isso se deve aos diversos contextos em que uma pessoa está inserida e aos papéis sociais que ela desempenha.

Em segundo lugar, quando se fala de “zonas” ou “regiões” de relevância não se deve, de forma alguma, entender que existam reinos de relevâncias fechados, bem delimitados e separados no mundo da vida:

Na realidade, o que ocorre é o oposto disso. Esses vários reinos de relevâncias e de precisão são misturados, e apresentam as mais variadas interpenetrações e cruzamentos, estendendo suas margens até as províncias vizinhas, criando, assim, zonas pouco nítidas de transições matizadas (SCHUTZ, 2012, p. 126).

Terceiro, há dois tipos de sistemas de relevâncias: o “sistema de relevâncias intrínsecas” e o “sistema de relevâncias impostas”. Quando se fala em interesse imediato individual, se está falando de relevâncias intrínsecas, pois elas “são o resultado dos interesses que escolhemos, estabelecidos por uma decisão espontânea de resolver um problema com nosso pensamento ou de conquistar um objetivo com nossa ação” (SCHUTZ, 2012, p. 127). Já as relevâncias impostas não dependem de nossa vontade, são “situações e eventos que se impõem a nós como relevantes [e que] não estão conectados com os interesses escolhidos por nós [...], mas que temos que aceitar tal como são, sem qualquer capacidade de transformá-los” (SCHUTZ, 2012, p. 127).



### 4.3 A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DE ACORDO COM A BIBLIOTECONOMIA E A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

#### 4.3.1 O QUE É INFORMAÇÃO

Antes de se falar de necessidade de informação, é preciso que se fale de informação, sua conceituação, suas variadas acepções e o modo como os autores das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação a tratam.

##### 4.3.1.1 A origem do termo “informação” e seu uso na Antiguidade

Quanto à raiz etimológica do termo “informação”, Teixeira (2014, p. 11) o apresenta como derivado do termo de língua latina ‘*informatio*’, que, por sua vez, era usado como correspondente, como tradução de dois termos da língua grega: ‘*morphe*’ (que pode significar “forma”) e ‘*eidos*’ (que pode significar “essência”, “ideia”). Forma, essência, ideia nos dá a noção de que os antigos tratavam a informação como algo que diz respeito às coisas do mundo, algo que não é a coisa em si, mas se relaciona de forma próxima com ela, se refere às coisas e as capta em seu cerne, em sua essência. E, ao mesmo tempo, essa informação que se refere ao mundo está presente e é construído e constituído pelo homem, pela inteligência humana. É como se, de alguma forma, o homem criasse para si representações das coisas do mundo, como se as formasse dentro de si.

Teixeira (2014, p. 13-14) destaca que o uso corriqueiro da palavra informação se refere, na Antiguidade, a dar forma a alguma coisa – em geral, a própria ideia –, para isso três diferentes interpretações são relevantes:

1) informação significando o **processo** de ser informado; esse é o clássico sentido de que quando se reconhece no mundo algo tal como um objeto qualquer “X”, diz-se que a forma de “X” foi inserida em nossa mente, abstraindo aquele objeto através de sua informação (ideia, essência, forma);

2) informação significando o **resultado** do processo de ser informado, o estado de um agente ou de uma consciência. Pode-se supor que antes do encontro do tal objeto “X” não se soubesse o que este objeto era; então, após contactar esse objeto e estudá-lo, “X” passa a fazer parte do conjunto de conhecimentos do agente;

3) informação significando a disposição para informar, ou seja, quando um objeto possui **capacidade** para informar um agente; por exemplo, o manual usado num curso sobre objetos “X” que contém as informações disponíveis para que se aprenda sobre os objetos “X”.

#### ***4.3.1.2 Informação no contexto da Biblioteconomia e da Ciência da Informação***

Não existe consenso para a definição do termo **informação** na literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação, mas boa parte dos autores concorda que o conceito de informação deve ser entendido em conjunto com dois outros conceitos: o conceito de **dado** e o de **conhecimento**. Russo destaca:

[...] a conceituação dos termos Dado, Informação e Conhecimento merece grande reflexão dos estudiosos das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, visto que seus significados não são tão distintos e, por vezes, se confundem pela proximidade de sua aplicação em um determinado contexto (RUSSO, 2010, p. 14).

Por isso, faz-se necessária uma breve definição desses três conceitos, visando um melhor esclarecimento do conceito de informação.

Ao definir **dado**, Miranda (1999, p. 286) assim se expressa: “dado é o conjunto de registros qualitativos ou quantitativos conhecido que organizado, agrupado, categorizado e padronizado adequadamente transforma-se em informação”. E Russo (2010, p. 15) arremata: “em suma, dados são sinais que não foram processados, correlacionados, integrados, avaliados ou interpretados de qualquer forma, e, por sua vez, representam a matéria-prima a ser utilizada na produção de informações”. Dado tem, então, um caráter de “pré-informação”, uma informação em potencial, algo que, ao ser trabalhado, ao se aplicar esforço, pode vir a ser informação.

Para definir **informação**, Miranda (1999, p. 287) fala de “dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão”. A partir da literatura, Russo (2010, p. 15-16) traz, por um lado, expressões que acentuam a relação entre dado e informação, como: “dados dotados de relevância e propósito” e “dados processados e contextualizados”; nesta linha, a autora ainda destaca que “a representação da informação [pode ser] feita por meio de dados [...] e pode ser armazenada em um computador. Porém, o que é armazenado na máquina não é informação, mas a sua representação em forma de dados”. E, por outro lado, ela também traz explicações que já vão reforçar a relação ulterior entre informação e conhecimento: “aquilo

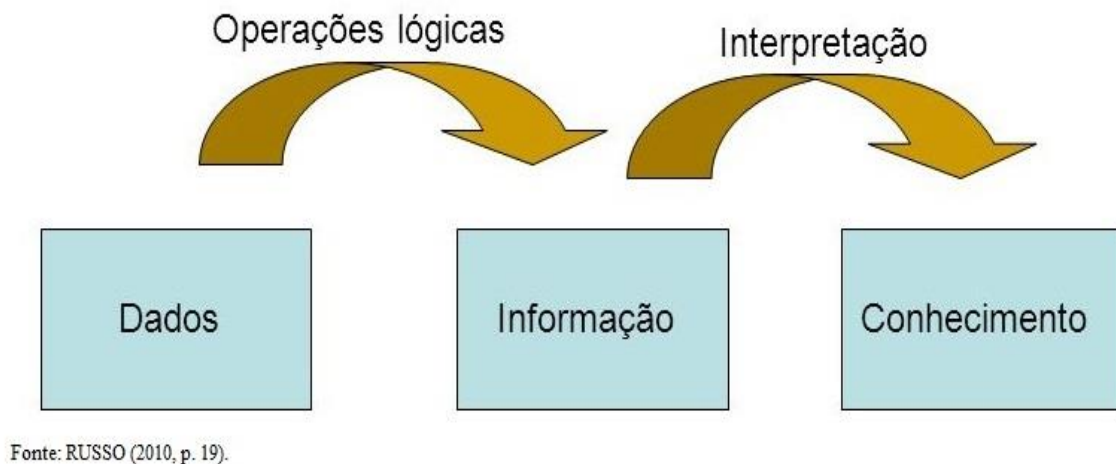
que leva à compreensão”, “a matéria-prima para se obter conhecimento”. E finaliza dizendo que “informação é uma abstração informal que está na mente de alguém, representando algo significativo para essa pessoa”.

Pode-se inferir que esta última explicação reforça o caráter que a informação tem de ser uma construção significativa do sujeito, ou do ego cogitante, para falar como a fenomenologia; diferentemente do dado, que seria algo “objetivo”, a informação já exige algum tipo de constituição de sentido por parte da consciência que lida com a informação.

O **conhecimento** é definido por Russo (2010, p. 17) como “a informação processada pelos indivíduos. Sendo assim, não pode ser desvinculado do indivíduo; está estritamente relacionado com a percepção do mesmo, que codifica, decodifica, distorce e usa a informação de acordo com suas características pessoais”. Por sua vez, Gonçalves (1995, *apud* RUSSO, 2010, p. 17) assinala que “conhecer é um processo de compreender e internalizar as informações recebidas, possivelmente combinando-as de forma a gerar mais conhecimento”. O conhecimento, segundo os autores, sempre se dá “no âmbito puramente subjetivo do homem” (RUSSO, 2010, p. 17), não pode ser materializado, objetivado, exteriorizado. O que se exterioriza e se concretiza é a informação: “o conhecimento não pode ser descrito; o que se descreve é a informação” (RUSSO, 2010, p. 17). E pode-se concluir: “conhecimento é a máxima utilização de informação e dados acoplados ao potencial das pessoas, suas competências, ideias, intuições, compromissos e motivações” (RUSSO, 2010, p. 19).

A relação entre os três conceitos pode ser assim resumida: os dados representam a “matéria-prima” a partir da qual as operações lógicas criam informações e, finalmente, estas últimas são interpretadas para gerar conhecimento. É o que está representado na Figura 1:

Figura 1 – Processo de Construção do Conhecimento



Assim, pode-se inferir que, em suma, os **dados** são “as unidades básicas, os átomos de informação”; a **informação** é “o conjunto de dados organizados racionalmente e dotados de significado”; e o **conhecimento** seria “os dados e informações que fazem parte do ‘estoque de conhecimento’ de um indivíduo”, para usar a terminologia de A. Schutz.

Dentre estes três conceitos, o conceito de informação é o mais proeminente, pois “informação é um termo que envolve os três, além de servir como conexão entre os dados brutos e o conhecimento que se pode eventualmente obter” (DAVENPORT, 1998 apud RUSSO, 2010, p. 18). Por esta razão, o presente trabalho fala sempre de ‘Necessidade de Informação’. Não se fala em ‘Necessidade de dados’, pois dados estão implícitos na informação. E também não se fala de ‘Necessidade de conhecimento’, pelos motivos que serão apontados a seguir.

Do ponto de vista da Fenomenologia, da redução fenomenológica, tudo é conhecimento (conhecimento “interno”, presente no ego transcendental e constituído por ele), tudo está na consciência, o ego cogitante que conhece. Para que se chegasse a uma aproximação do conceito de informação exposto acima (conceito este inerente à CI) a partir de elementos fenomenológicos, seria necessário tomar a informação como aquilo que é estabelecido na intersubjetividade transcendental, como fazendo parte do Mundo da Vida. Aquilo que é comum e está ao alcance de todos, aquilo a que os sujeitos dão, instituem uma “objetividade” comum: o conhecimento registrado em suportes de informação transcendentalmente constituídos.

### 4.3.2 O QUE É A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

#### 4.3.2.1 “Informação” e “Necessidade de Informação”

É possível aproximar a noção de **informação** apresentada no item 4.3.1.2 com a terceira interpretação da palavra “informação” apresentada por Teixeira no item 4.3.1.1 (um objeto que possui capacidade para informar um sujeito e nele gerar conhecimento e que é composto por um conjunto de dados organizados). E também a segunda interpretação de “informação” apresentada por Teixeira (resultado do processo de ser informado) pode ser conciliada com a explicação de **conhecimento** dada no item 4.3.1.2.

Com estes dois conceitos bem esclarecidos, pode-se observar que, na verdade, informação e conhecimento são dois lados da mesma moeda: o conhecimento tem como origem as informações que o sujeito acessa; a informação pode ser o registro do conhecimento; o conhecimento gerado pelo sujeito pode sempre se concretizar em informações e, depois, gerar conhecimento para outros sujeitos; e assim sucessivamente.

Resta, então, estabelecer uma diferenciação entre “necessidade de informação” e “necessidade de conhecimento”. As duas noções são inseparáveis uma da outra, uma vez que, de acordo com os autores supracitados, informação é o meio de se obter conhecimento. Pode-se definir que toda necessidade de informação é, na verdade, uma necessidade de conhecimento, pois a informação (o documento, o suporte físico que registra o conhecimento) é apenas o instrumento que o indivíduo utiliza (lê, assiste, ouve, etc.) para obter conhecimento. Ninguém tem necessidade de ter a informação por ela mesma somente, sem transformá-la em conhecimento. Logo, toda necessidade de informação tem como fim gerar ou adquirir conhecimento, é uma necessidade de conhecimento; e toda necessidade de conhecimento passa pelo acesso à informação (“informação”, aqui, significando não apenas “informação registrada”, mas tomada em sentido amplo).

Apesar da inseparabilidade das duas noções na vida prática, o presente trabalho dará enfoque à questão da necessidade de informação e não à necessidade de conhecimento, pois, no que concerne à Biblioteconomia e à Ciência da Informação, é mais factível disponibilizar e lidar com informação do que lidar com o conhecimento, uma vez que o conhecimento se dá “no âmbito puramente subjetivo do homem” (RUSSO, 2010, p. 17) e não depende do Sistema de Informação (SI) ou dos profissionais de informação para ser gerado e sim do sujeito (ou usuário), que deve, a partir das informações disponibilizadas, gerar em si seu conhecimento. O

SI tem, pois, o dever de garantir o acesso à informação, uma vez que a geração do conhecimento depende do usuário. Baptista, Araújo Júnior e Carlan destacam que

[...] na ciência da informação a análise da informação serve à descrição, representação e organização de conteúdos – não necessariamente à sua interpretação – independentemente do suporte em que se encontrem, para que se tornem disponíveis ao usuário (para que este, sim, os compreenda e interprete...) (BAPTISTA; ARAÚJO JÚNIOR; CARLAN, 2010, p. 64).

A opção de tratar a necessidade de informação a partir da perspectiva da Biblioteconomia e da Ciência da informação faz com que se tenha que restringir o conceito de informação ao conceito de “informação registrada”, uma vez que é com a informação registrada que estas áreas lidam primordialmente.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 204) definem ‘informação registrada’ como uma “expressão que em sentido amplo abrange todas as espécies documentárias que possuam conteúdo informativo, independentemente do suporte físico dessas espécies”. Aqui entra em cena também a noção de ‘suporte da informação’, que é definida pelos mesmos autores (2008, p. 352) como “objeto material, ou dispositivo, sobre o qual ou no qual se encontram representados os dados ou informações; suporte de dados, suporte físico da informação, suporte material da informação; documento”.

Tudo aquilo que tem algo a dizer e a indicar, tudo que se mostra, que se desvela à consciência pode ser tomado como informação, em sentido amplíssimo (por exemplo: a formação das nuvens que indica se fará sol ou se choverá; a fumaça que indica a presença de fogo em determinado lugar; o DNA dos seres vivos; as pequenas bolhas de ar que estão no gelo de grande profundidade da Antártida e que mostram como era a composição do ar em outras eras; o guinchar de um macaco dando uma chamada de alarme aos outros macacos, com o objetivo de denunciar a aproximação de um predador; etc.). Mas, por questão de delimitação metodológica, a Biblioteconomia e a CI (e também o presente trabalho) tomam a informação primordialmente como a informação registrada em algum tipo de suporte, documento ou recurso informacional.

#### ***4.3.2.2 Explicitando o significado de “Necessidade”***

A porção da literatura das áreas de Biblioteconomia e CI que trata de Necessidade de Informação dá a esse fenômeno um caráter quase universal na vida humana. Por exemplo:

Todas as pessoas precisam de informação, seja para se locomover, comprar alimentos, dirigir um caminhão, ou qualquer outra coisa. Para cada decisão a tomar é preciso informação. Tal como os indivíduos, as organizações, sejam elas escolas, hospitais, empresas de engenharia, ou de qualquer área de negócios, sem exceção, todas precisam de informação (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 3).

Grogan (2001, p. 22), ao falar do serviço de referência, define-o como “uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”.

Mas o que significa ter Necessidade de Informação? O que caracteriza essa necessidade, essa ânsia do homem pela informação?

Eugênia Bettiol fala de Necessidade de Informação como sendo

[...] uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência esta surgida de uma motivação, com o objetivo de obter uma visão mais clara e mais eficiente de uma realidade surgida no ambiente sócio-político-cultural que afeta o usuário (BETTIOL, 1990, p. 67).

A mesma autora procura esclarecer alguns conceitos que estão relacionados à NI e que podem confundir os profissionais da informação: necessidade, desejo, demanda e uso. Com base na autora (BETTIOL, 1990, p. 62-63), pode-se defini-los da seguinte forma:

**NECESSIDADE:** é aquilo que o indivíduo **deve ter** para alguma finalidade, finalidade esta que deve ser séria e não frívola. Essa valoração varia de acordo com a sociedade ou o microgrupo do indivíduo; logo, o conceito de necessidade é inseparável dos valores sociais. (Fazendo um parêntese na definição de Bettiol, pode-se acrescentar que Dantas (2006, p. 36) chama a necessidade de um “desequilíbrio no estado de satisfação” e fala que ela é inerente ao ser humano e não depende meramente de sua escolha, citando como principal exemplo as exigências biológicas que afetam o homem). Do ponto de vista prático, necessidade é aquilo que a pessoa não pode ficar sem. Necessidade é uma demanda em potencial;

**DESEJO:** é aquilo que o indivíduo **gostaria de ter** para alguma finalidade. Esse desejo pode estar ou não em harmonia com suas necessidades. Desejo é uma demanda em potencial;

**DEMANDA:** é aquilo que o indivíduo efetivamente **pede, solicita** a um Sistema de Informação (SI). O indivíduo, ao realizar uma demanda, acredita que esta está em harmonia com suas necessidades e/ou desejos, mas isso nem sempre acontece. Demanda é um uso em potencial;

USO: é aquilo que o indivíduo **realmente utiliza**. O uso pode ser uma demanda satisfeita ou pode ter ocorrido de outras formas (casual ou ocasionalmente, por exemplo). Os recursos informacionais que são disponibilizados pelo SI como resposta a uma demanda só são utilizados quando o usuário reconhece que eles são correspondentes à necessidade ou ao desejo que ele tem; normalmente, não se utiliza o que não se necessita ou deseja. Em se tratando de **uso da informação**, pode-se definir essa ação como a transformação da informação em conhecimento.

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 10), baseando-se em González-Teruel (2005), expõem outra possível diferenciação entre os conceitos de desejo e necessidade de informação. Os autores afirmam que “desejo de informação” pode ser entendido como a forma como o usuário percebe sua própria NI ou “carência informativa”; e que “necessidade de informação” pode ser entendida estritamente como a carência informativa reconhecida objetivamente. Os dois conceitos são, assim, organizados de modo a se encaixarem na dicotomia “visão subjetiva - visão objetiva” da NI. A objetividade da necessidade de informação, nesta concepção, seria garantida por dois elementos: 1) a percepção que outros indivíduos têm da carência informativa de alguém; 2) e a chamada “análise dos problemas” relacionados ao indivíduo que tem a carência. E um elemento dá suporte ao outro: a visão que esse(s) observador(es) externo(s) tem(têm) da carência do usuário da informação seria baseada exatamente nos problemas que o usuário enfrenta em sua vida, de acordo com os papéis e tarefas que ele desempenha. Cunha, Amaral e Dantas advertem que também nesta concepção de desejo e necessidade de informação pode haver discrepâncias entre as duas, uma vez que a visão subjetiva da carência informativa pode divergir da visão objetiva:

[...] nem sempre a observação externa e objetiva coincide com a percepção do indivíduo. Por essa razão, é possível que existam necessidades de informação que não são reconhecidas por um usuário e desejos que não sejam considerados necessidades de informação na perspectiva da análise dos problemas (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 10-11).

Cabe ressaltar que nesta concepção de desejo e necessidade de informação pode-se inferir que os dois elementos que garantem a objetividade da necessidade de informação apontam para conceitos fenomenológicos: a construção desta objetividade a partir da visão de outros sujeitos ou observadores externos aponta para a intersubjetividade transcendental husserliana; e o apelo aos problemas, tarefas e papéis sociais que o indivíduo que tem a carência



informativa desempenha aponta para os conceitos de Mundo da Vida e Sistema de Relevâncias de A. Schutz.

#### **4.3.3 A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO VELADA (OU IMPLÍCITA)<sup>5</sup>**

Em se tratando de Necessidade de Informação, um dos principais desafios a serem enfrentados é a própria dificuldade que existe em chegar a ela, em acessá-la; seja por parte, por exemplo, dos profissionais de informação de um SI que precisam acessar/identificar as NIs de seus usuários; de uma instituição pública ou privada que precisa acessar/identificar as NIs dos cidadãos aos quais deve servir; ou dos professores de uma instituição de ensino que precisam lidar com as NIs de seus alunos.

A literatura das áreas de Biblioteconomia e CI alerta sobre essa dificuldade há bastante tempo. Crawford, na década de 1970, já advertia que “necessidade de informação é um conceito muito difícil de ser definido ou mensurado porque implica em processos cognitivos” (CRAWFORD, 1978, *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 5).

Alguns autores chegam a definir como impossível o acesso à NI ou, no mínimo, extremamente difícil. Por exemplo, Soper, Osborne e Zweizig afirmam que

[...] o consumo de informação é o resultado de uma necessidade de informação. Entretanto, a causa da necessidade está na mente dos usuários e não poderia ser observada e sim apenas inferida pelas observações da demanda e do consumo de informação pelas pessoas, ou pelas respostas a perguntas que lhes fossem feitas, utilizando técnicas como o levantamento (SOPER; OSBORNE; ZWEIZIG, 1990, *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 11).

Wilson (1997) diferentemente, não coloca o acesso à NI como impossível, mas o classifica como difícil. Segundo o autor, a necessidade

[...] é uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente da pessoa que tem a necessidade e, conseqüentemente, não é diretamente acessível a um observador. A experiência de necessidade pode ser descoberta apenas por dedução a partir do comportamento ou pelos relatos da pessoa que possui a necessidade (WILSON, 1997, p. 552, tradução nossa).

---

<sup>5</sup> As expressões “necessidade de informação velada” e “necessidade de informação implícita” (que são equivalentes) não foram retiradas da literatura de Biblioteconomia e CI. Elas foram formuladas, no âmbito do presente trabalho, para expressar essa realidade que é citada, mas não definida, nomeada e nem suficientemente analisada pelos autores das áreas. A palavra “velada”, em especial, provém do jargão fenomenológico.

Os autores supracitados indicam que o acesso às necessidades de um indivíduo pode acontecer levando-se em consideração a forma como ele as expressa. Porém, uma observação de Crawford (1978, *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 5) pode tornar esse modo de acesso às necessidades impreciso ou incompleto: “a necessidade de informação implica em processos cognitivos que podem operar em diferentes níveis de consciência e, portanto, podem inclusive não estar claros para o próprio usuário”.

Matta (2012, p. 54) reforça essa ideia de que o portador da NI não é totalmente consciente dela quando fala que existem dois “conceitos operacionais” de NI: “necessidade consciente de informação” e “necessidade potencial de informação”:

a) **necessidade consciente de informação**, que é o **desejo expresso** diretamente pelo usuário de obter informação sobre um determinado assunto. É sinônimo de necessidade expressa e necessidade atual do usuário da informação; e b) **necessidade potencial de informação**, assim definida como a carência de informação a respeito de um determinado tema, carência esta que **não é percebida ou expressa** diretamente pelo usuário (MATTA, 2012, p. 54, grifos nossos).

Grogan (2001), ao falar do serviço de referência e do processo de entrevista com os usuários de um SI, afirma que, muitas vezes, esses usuários não conseguem

[...] identificar seu problema, [...] [apesar de] acreditarem piamente que identificaram o problema. Não se dão conta de que sua hipótese quanto à informação que solucionará seu problema carece de base sólida [...]. Em outras palavras, não só desconhecem o que precisam, mas também desconhecem que desconhecem (GROGAN, 2001, p. 77).

Fica claro que os usuários têm dificuldades para expressar suas NIs. Mas também da parte dos profissionais da informação há muitas dificuldades para que eles cheguem às NIs daqueles a quem devem servir, seja por questões práticas que dificultem ou inviabilizem este propósito (como insuficiência de recursos humanos e/ou materiais) ou por eles, em sua rotina de trabalho, não priorizarem ações nesse sentido. São muitos os profissionais da informação que se limitam a, no máximo, darem importância às demandas que chegam à unidade de informação e não vão atrás de acessar verdadeiramente as NIs de seus usuários, como indicam Cunha, Amaral e Dantas:

É comum ignorar tanto as necessidades dos usuários presentes, que não foram convertidas em demanda para o serviço de informação, bem como as necessidades de indivíduos da comunidade a ser servida que não apresentaram

nenhuma demanda. Logo, essa situação pode significar um aumento considerável de necessidades latentes da comunidade que não são demandadas. [...] Por isso, apesar de sabermos alguma coisa sobre as demandas expressas pelos usuários atuais ou reais, não se sabe muito sobre as necessidades que estão por trás das demandas (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 12).

E então os autores denunciam que tal comportamento dos profissionais da informação se dá por questão de facilidade ou comodismo:

Além das necessidades expressas, existem todas as informações necessitadas. Como as demandas são mais fáceis de serem identificadas do que as necessidades, assim como os usuários são mais fáceis de serem pesquisados que os não usuários, há também certa predisposição de os estudos de usuários concentrarem-se mais nas demandas expressas (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 12).

Cronin, por fim, fala claramente da NI velada, chamando-a de “necessidade latente”:

[...] há um tipo de necessidade de informação [...] que podemos chamar de necessidade latente. [...] Os usuários de serviços de informação podem receber informações que eles não sabiam que existiam e que todo serviço de informação deveria ser capaz de fornecer a este usuário. A provisão de informações não é um serviço passivo [ou seja, que apenas obedece às solicitações, sem perguntar ou dar sugestões]. O profissional da informação é treinado para desempenhar o importante papel de catalizador, para estimular o conhecimento do usuário e assegurar o uso ideal das fontes de informação (CRONIN, 1981, p. 40, tradução nossa).

A NI velada é, portanto, o conjunto das facetas de uma NI que não vêm à tona, que não são, de antemão, percebidas pelo usuário da informação, mas que têm uma grande relevância para ele quando se mostram e se tornam conscientes.

É esse tipo de necessidade de informação, cujo acesso se mostra envolto de dificuldades e onerosidades, que os profissionais da informação devem, apesar de tudo, perseguir. Não há outro caminho para que a unidade de informação possa ser realmente eficiente e fazer a diferença na vida das pessoas.

#### **4.3.4 FATORES QUE INFLUENCIAM NA FORMAÇÃO DA NI**

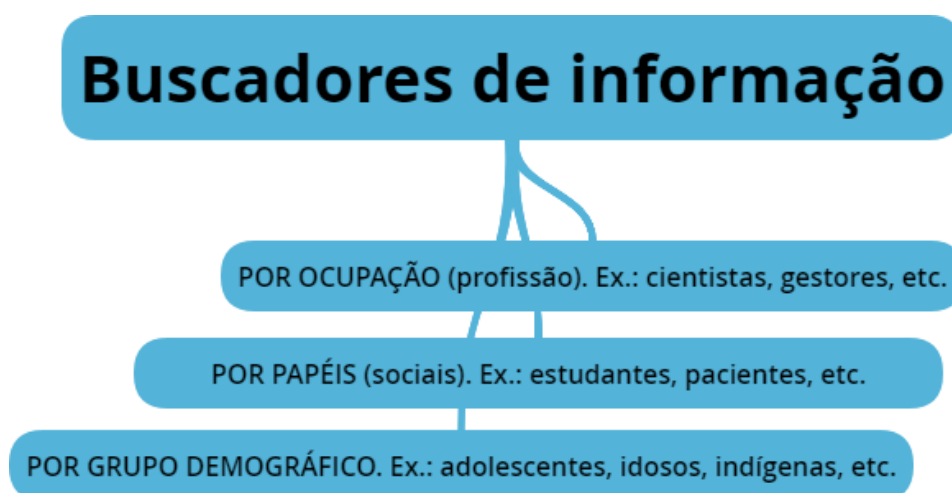
Os autores das áreas de Biblioteconomia e CI também se mostram atentos para com os diversos fatores, internos e externos, que influenciam na formação das NIs dos sujeitos sociais

e também com a forma como estes lidam com essas NIs e procuram satisfazê-las. Cunha enumera alguns desses fatores:

[...] hábitos gerais de leitura e de trabalho; grau de importância da obtenção da informação; métodos de ensino empregados em treinamentos que tenham participado; acessibilidade à informação; disponibilidade de canais de comunicação; formação acadêmica; barreiras linguísticas, entre outros (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 15).

Alguns autores chegam a classificar os sujeitos de acordo com as especificações de suas NIs. Os papéis sociais desempenhados e as atividades realizadas pelo usuário da informação são, geralmente, considerados como bastante relevantes. Exemplo disso é a classificação que Donald O. Case faz das pessoas que buscam informação, que pode ser ilustrada na figura 2, da seguinte forma:

Figura 2 - Classificação dos buscadores de informação, segundo Case (2007)



Fonte: CASE (2007, p. 295).

Destaca-se enfaticamente que o usuário da informação está inserido em inúmeros contextos e que buscar compreender esses contextos é indispensável. Porém, tal tarefa pode não ser fácil, pois, segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 20), o usuário já possui, como indivíduo, uma diversidade de características pessoais e ainda está inserido em diversos contextos que estão em constante transformação e são sempre sujeitos a novas mudanças.

Wilson (2000, p. 3, tradução nossa), falando sobre o usuário da informação e os contextos que o cercam, afirma que “o ‘usuário’ pode estar inserido em diversos contextos comunicacionais/informacionais” e que é preciso entender esses contextos para que se entenda

corretamente suas NIs. O autor ainda destaca que “uma visão total do usuário da informação demandará atenção para todos esses aspectos, e qualquer visão parcial demanda uma rigorosa definição do contexto ao qual ela se aplica” (WILSON, 2000, p. 4, tradução nossa).

A complexidade do entendimento do usuário da informação leva Pérez Giffoni e Sabelli a definirem-no como

[...] uma pessoa relacionada, real ou potencialmente, com o recurso informação; ator social de uma realidade em mudanças e conflitos constantes; indivíduo que, com toda sua subjetividade, capital cultural e visão da realidade, se constrói socialmente no encontro com o outro em relação dialética com o mundo em que está. Daí surgem suas práticas de consumidor e produtor de informação, os métodos que utiliza para descobrir e acessar as fontes de informação, bem como suas interações com os sistemas de informação computadorizados (PÉREZ GIFFONI; SABELLI, 2010, p. 20-21, tradução nossa).

Diante destas considerações, vê-se que alguns autores desta área vão percebendo que os SIs e os seus profissionais não devem limitar seu trabalho à facilidade de atender demandas pontuais de informação. É necessário ir além e procurar enxergar as raízes das NIs, por meio da compreensão dos contextos da vida do usuário da informação.

O bibliotecário mexicano Juan José Calva González (1962-) procura esclarecer esses contextos e formula toda uma explicação sobre as origens das necessidades de informação. O autor apresenta a NI a partir da evolução da espécie humana. Segundo ele (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 18), o homem teve, primeiramente, a necessidade de transmitir os conhecimentos acumulados de suas experiências para as gerações posteriores. Isso se deu utilizando a linguagem, mecanismo fundamental para essa transmissão, seja ela oral ou escrita. A linguagem escrita tomou uma grande importância na medida em que ela foi se desenvolvendo e criando variados tipos de suporte, pois ela amplia exponencialmente a capacidade da linguagem oral. Com a linguagem escrita, o homem pode ter acesso a uma grande quantidade de informações. A evolução proporcionada pela escrita não é só quantitativa, mas também qualitativa: ela permite que o homem registre informações em suportes, elementos exteriores ao seu cérebro e, assim, ele vai tornando sua vida cada vez mais complexa e necessitada desses registros de informação. O processo de desenvolvimento de um ser humano (de criança a adulto) passa a ser um processo de assimilação dessas informações exteriores necessárias para a vida em sociedade:

Sin este proceso el cerebro no puede madurar y desarrollarse. Así es como, desde niños, el ser humano va adquiriendo la personalidad. El cerebro en el ser

humano actual requiere tener conocimiento e información para seguir funcionando (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 19).

O homem lida com a informação com o objetivo de obter e gerar conhecimento e, assim, garantir sua sobrevivência. Para isso, seu instrumento é o cérebro, que funciona como um processador de informação: ele recebe a informação através dos órgãos dos sentidos, processa-a e a armazena. É possível também haver troca de informação entre sujeitos por meio da informação registrada. As informações que são armazenadas no cérebro humano podem interagir e serem combinadas com antigas e, dessa forma, gerar novos conhecimentos (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 21).

Uma importante função das informações e conhecimentos acumulados pelo homem é propiciar sua adaptação ao meio ambiente em que vive, que está sempre mudando e impondo novas exigências, pois sem informação não pode haver adaptação. E a evolução tecnológica dos suportes informacionais vem aumentando a capacidade de armazenamento e processamento do cérebro humano.

Deve-se destacar, também, que gerar novas informações é uma das maiores propriedades do cérebro. Essa habilidade de criar coisas novas a partir de coisas já existentes é a chave para a resolução dos problemas que o homem enfrenta no cotidiano. O cérebro está sempre utilizando informações para se adaptar ao ambiente (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 22). E as informações geradas para resolução dos problemas podem ser “encapsuladas”, registradas nos suportes informacionais e transmitidas a outras gerações.

Sempre que registra alguma informação, o homem tem a intenção de transmiti-la a outrem. De acordo com López Yepes (1997 *apud* CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 23), o documento (suporte de registro da informação) é um instrumento de cultura, de conhecimento e fixação da realidade e um instrumento de comunicação.

En suma, el desarrollo del propio ser humano y su órgano rector, el cerebro, para sobrevivir como especie y seguir desarrollándose como un organismo vivo y evolutivo, tuvo la necesidad de conservar y transmitir el conocimiento que fue generado paulatinamente a través de su larga evolución, pero, una vez que contó con el lenguaje escrito y encontró los soportes que le ayudarán a conservarlo para la posteridad, pudo avanzar más rápido en su camino hacia su completo crecimiento como ser humano (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 24).

“[El] conocimiento generado puede quedar plasmado en información registrada en algún soporte, y ser aprovechada mediante la lectura” (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 22). Assim, é fundamental para uma geração acessar e ler o conhecimento acumulado pelas gerações

anteriores, visto que todas as atividades humanas, percebamos isso ou não, exigem informação, desde as mais básicas até as mais elevadas.

Essa demanda por informação é bastante explorada pelo autor e descrita da seguinte forma: “las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción” (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 68). Em outra parte de sua obra, Calva González (2004, p. 55-56) irá discriminar de forma mais específica quais são os fatores internos e externos mais importantes que influenciam o surgimento das NIs de um sujeito:

**Fatores internos:** 1) Conhecimentos (sobre as atividades que desempenha, sobre o lugar onde vive, conhecimentos acadêmicos, idiomas que domina, áreas em que se especializou); 2) Experiência (em suas atividades, para sobreviver no seu meio, em pesquisa e docência); 3) Habilidades, hábitos e capacidades (de leitura, de uso de recursos informacionais, facilidade de comunicação, capacidade de análise, síntese, aprendizagem, de abstração, etc.); 4) Interesses pessoais; 5) Motivação para suas atividades pessoais e de trabalho; 6) Personalidade (temperamento, caráter); 7) Ambições; 8) Educação; 9) Metas e objetivos pessoais.

**Fatores externos:** 1) Os papéis sociais que o sujeito desempenha, especialmente seu posto de trabalho; 2) O lugar onde vive o sujeito (ambiente familiar, cultural, geográfico, econômico, jurídico, político, tecnológico, etc.).

Ainda de acordo com Calva González (2004, p. 102), não basta identificar os fatores internos e externos que influenciam o usuário da informação. É preciso entender a forma como ele lida com esses fatores; ou seja, é preciso analisar e mapear o comportamento informacional do usuário. Isso relembra que uma unidade de informação não deve tratar os NIs de seus usuários de forma automática, homogeneizada e uniforme. Cada usuário apresenta um comportamento e este se constitui em uma importante via de acesso às NIs dos sujeitos.

## **5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

Depois de discorrer sobre os principais pontos da fenomenologia husserliana e da sociologia fenomenológica de Schutz e de apresentar a visão de alguns cientistas da informação sobre a questão da NI, buscar-se-á, neste capítulo, estabelecer uma relação entre os dois universos, de forma a se jogar “luzes fenomenológicas” sobre a questão biblioteconômica da necessidade de informação.

Considerando que o procedimento técnico assumido por este trabalho foi o da pesquisa bibliográfica, conforme explicado na metodologia, salienta-se que os resultados do mesmo não se dão em forma de intervenções e análises práticas de situações concretas, uma vez que não se procurou empreender coleta de dados empíricos, estudo de caso ou outro procedimento semelhante. Far-se-á, então, proposições e contribuições qualitativas e básicas que procurarão oferecer melhorias no dia a dia de qualquer UI e guiar as ações e esforços dos profissionais da informação.

### **5.1 CONTRIBUIÇÕES DA FENOMENOLOGIA HUSSERLIANA PARA O ESTUDO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO**

A fenomenologia husserliana pode contribuir de uma forma bastante ampla para a Ciência da Informação e a Biblioteconomia, fornecendo, para além de contribuições pontuais, práticas e palpáveis, bases epistemológicas, uma visão de mundo e de sujeito coesas, para, a partir desses pressupostos fundamentados, trabalhar e sustentar seus conhecimentos específicos; atividade que começa a ser desenvolvida por alguns cientistas da informação. No entanto, este trabalho focará especificamente nas contribuições que a fenomenologia pode dar para a questão da necessidade de informação.

#### **5.1.1 REDUÇÃO FENOMENOLÓGICA DA NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO**

Um dos primeiros passos da caminhada fenomenológica husserliana, como já foi dito, é a epoché ou redução fenomenológica. Gandra e Duarte, ao explicarem como a epoché poderia influenciar no contexto de estudo de necessidade de informação ou pesquisa de estudo de usuário, coloca-a como sendo a primeira etapa de uma pesquisa:



O primeiro passo consiste na suspensão do fenômeno, de forma a analisá-lo **sem interferência de hipóteses, pressuposições ou juízo de valor**. Esta redução, muito mais do que uma etapa da metodologia, é uma postura que o pesquisador deve adotar desde o início de sua pesquisa, permeando todas as etapas posteriores até o fim do estudo (GANDRA; DUARTE, 2012, p. 20, **grifo nosso**).

Assim, a epoché se mostra como uma atitude fundamental para qualquer trabalho que tente lidar com a realidade das necessidades de informação sem viés ou tendência a propor respostas cômodas a essas NIs. Só assim poder-se-á dar voz ao fenômeno e ter acesso “às coisas mesmas”, às NIs em si.

### 5.1.2 ADUMBRAÇÃO E NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

O conceito husserliano de adumbração (apresentado no item 4.1.2.3 deste trabalho) pode ser perfeitamente aplicado ao fenômeno da necessidade de informação, uma vez que o que um usuário da informação expressa ao chegar numa unidade de informação, numa biblioteca nunca é toda a sua NI. Há sempre mais NIs ou facetas diferentes de uma NI para se conhecer. O bibliotecário deve estar disposto a não se limitar à demanda, mas sim buscar a NI em si, ir à coisa mesma. É temerário fiar-se apenas na demanda apresentada e achar que o usuário da informação possui pleno conhecimento e domínio de sua NI, pois, como afirma Grogan (2001, p. 77), muitas vezes os usuários estão equivocados naquilo que pedem. Eles “acreditam piamente que identificaram o problema. Não se dão conta de que sua hipótese quanto à informação que solucionará seu problema carece de base sólida [...]. Em outras palavras, não só desconhecem o que precisam, mas desconhecem que desconhecem” (GROGAN, 2001, p. 77).

O bibliotecário deve buscar enxergar além e procurar conhecer, da melhor e mais completa forma possível, a NI do usuário. Isso não quer dizer que o bibliotecário saiba mais que o usuário sendo-lhe superior; apenas se quer dizer que ele, como profissional da informação, deve possuir habilidades que o permitam, nos momentos de manifestação de uma NI, como uma entrevista de referência, por exemplo, juntar as pistas e identificá-la melhor.

O bibliotecário não tem o dever de acessar todas as facetas de uma NI e tentar conhecê-la completamente, até porque isso seria impossível; ele deve investigar um “número” razoável de facetas que o permita fornecer as fontes de informação mais adequadas para aquele que necessita da informação. Esse princípio pode evitar um inconveniente bastante problemático e

que causa diversas discussões éticas entre os bibliotecários: até que ponto um bibliotecário deve ter acesso e conhecer da vida de um usuário para poder ajudá-lo a resolver sua NI?

Grogan (2001, p. 78), ao falar do serviço de referência e do processo de entrevista com os usuários de uma unidade de informação, afirma que é primordial que se pergunte ‘por quê?’, que se chegue à “motivação e objetivo do consulente”. “O que o bibliotecário faz é tentar descobrir a finalidade para a qual a informação é exigida”.

Mas alguns autores têm a opinião de que os profissionais da informação devem se meter o mínimo possível na vida dos usuários e que eles têm que se limitar ao que eles falam e expressam, sem procurar ir além. Exemplo disso é Robert L. Collison, quando fala que “a tarefa do bibliotecário é proporcionar informações sem perguntar a que propósito elas servirão ou as circunstâncias que deram origem à consulta” (COLLISON, 1950 apud GROGAN, 2001, p. 78); e também Jahoda e Braunagel, ao afirmarem que “o bibliotecário *jamaiz* deveria perguntar *por que* o cliente quer a informação solicitada” (JAHODA e BRAUNAGEL, 1980 apud GROGAN, 2001, p. 78, grifos do autor).

As justificativas para tal opinião são, até certo ponto, plausíveis, uma vez que tais autores tentam evitar o que eles chamam de “curiosidade impertinente” e a “violação da privacidade do usuário”; um comportamento assim extremado por parte do profissional da informação poderia, de fato, cercear a liberdade do usuário, caracterizando-se como um tipo de censura; e diante de um usuário decidido a ter acesso a determinado(s) documento(s) nunca se deve responder com uma negativa, a não ser por questões técnicas, mesmo que depois ele venha a constatar que aquele documento realmente não atende à sua NI. Porém, o bibliotecário não deve deixar de buscar as raízes de uma NI e nem se limitar estritamente ao que foi expresso pelo usuário, pois de nada adianta ter uma resposta precisa à demanda, mas que seja inútil; e uma resposta a uma NI que não considera o contexto desta NI está fadada a ser inútil. Essa necessidade da busca pelo contexto da NI é expressa por Belkin e Vickery nas seguintes palavras:

Não existe essa coisa de uma necessidade de informação em abstrato [ou isolada], mas, ao contrário, circunstâncias que levam ao comportamento informacional [...]; as necessidades humanas que originariam o comportamento informacional constituem um grupo altamente complexo e interativo de fatores cognitivos, afetivos, sociais e políticos (BELKIN; VICKERY, 1985 apud GROGAN, 2001, p. 78).

Insistindo que o bibliotecário, na entrevista de referência, não deve se conformar com a pergunta inicial do usuário, mas ir além com mais perguntas, Grogan arremata: “os consulentes frequentemente não podem definir o que querem, mas podem comentar por que precisam”

(GROGAN, 2001, p. 79). É evidente que nem sempre o usuário da informação estará disposto a permitir que o bibliotecário sonde suas NIs veladas. Para que isso ocorra, deve haver abertura da parte do usuário. Existindo essa abertura, esses dois agentes iniciarão um processo de construção conjunta do acesso às NIs veladas.

Esse processo pode exigir bastante esforço do bibliotecário e uma alta capacidade dialógica, pois os usuários que frequentam a biblioteca possuem os mais variados perfis e formas de expressar suas NIs. Mas o bibliotecário deve, em todos os casos, tentar sondar o mundo da vida de seus usuários. A multiplicidade de perfis de usuários não justifica a ineficiência do bibliotecário na lida com as NIs dos usuários diante dele.

### 5.1.3 HORIZONTALIDADE E NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

Cada NI traz consigo, assim como todos os fenômenos, um horizonte. Ela não é um fato isolado, mas sempre indica e se refere a outros fatos, a outras NIs. Ou seja, para se entenda e se possa atender adequadamente a uma NI, todo o seu contexto deve ser explicitado. Apenas dentro desse contexto ela poderá fazer sentido.

Os conceitos husserlianos de sucessividade, horizontalidade, retenção e protensão estão explicados no item 4.1.2.3 deste trabalho.

Aplicando o conceito de **sucessividade** às necessidades de informação, pode-se enxergar que cada NI se encontra dentro de uma cadeia de outras NIs. Aí entram em cena também os conceitos de **retenção** e de **protensão**, pois cada NI pressupõe inúmeras NIs precedentes e também aponta para diversas NIs posteriores. Por exemplo, as demandas informacionais de um adulto são mais complexas que as de uma criança, mas só existem graças a diversas NIs mais básicas que foram sendo satisfeitas ao longo da vida, construindo o estoque de conhecimento do sujeito e servindo de fundamentação para essas demandas mais complexas. As demandas informacionais de um indivíduo que faz um curso qualquer vão se tornando mais complexas porque ele vai enriquecendo seu estoque de conhecimento e construindo uma cadeia de saberes; o bibliotecário pode antecipar que o usuário que pegou o livro de Cálculo 1 poderá vir a necessitar do livro de Cálculo 2. E o catálogo de biblioteca pode apresentar sugestões do tipo “quem pegou esse livro emprestado também pegou tais e tais livros...”.

Dessa maneira, pode-se inferir que cada tipo de usuário possui uma cadeia padrão de conhecimentos e que seria desejável que ele possuísse. E a unidade de informação, a biblioteca deve trabalhar com isso, adiantando-se em relação às NIs que seus usuários virão a apresentar.

Por exemplo, no contexto de uma biblioteca escolar, universitária ou especializada, os profissionais da informação podem prever qual será a NI de seus usuários em relação à matemática: até onde um aluno de ensino médio, normalmente, deve saber? (A biblioteca escolar que atende a esse público deve se atentar para a LDB (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional) em vigor e para as sugestões dos professores da instituição educacional). Até onde um aluno de graduação em matemática deve saber, via de regra? (A biblioteca universitária deve se atentar para as bibliografias das disciplinas e as demandas dos professores). Até onde um pesquisador, um matemático que faz doutorado deve saber? (A biblioteca especializada deve oferecer o acesso a base de dados, de diversas línguas e países, que possibilitem o contato com os últimos desenvolvimentos e descobertas da área).

#### **5.1.4 A CONSTANTE BUSCA DE UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO POR APERFEIÇOAMENTO**

Numa biblioteca, duas atividades lidam mais diretamente com as NIs da comunidade de usuários a que ela atende: o estudo de usuários e o serviço de referência. As NIs, em sua grande maioria, não são captadas por completo de uma só vez e estão sempre em mutação e evolução, como acontece com o sistema de relevâncias do indivíduo; por isso, é de suma importância que essas atividades sejam atualizadas e repetidas sempre. O ideal a ser perseguido é o do mapeamento mais fidedigno possível das diversas NIs dos usuários.

Dá já se vê a necessidade de que o estudo de usuários não seja único, feito apenas no início do funcionamento da biblioteca e sim que seja periódico e constante. Que não se utilize de apenas um instrumento de coleta de dados, mas os mais variados e com a várias tecnologias disponíveis; e que ele não se limite a alcançar apenas uma parte do público da biblioteca.

As necessidades de informação não são estáticas, pois a própria informação nunca é estática. Um dos motivos para isso é que todas as áreas do conhecimento e todas as tecnologias estão sempre em evolução, mudança, movimento. Além de o mundo informacional estar sempre em movimento, também o próprio usuário da informação e sua vida estão em constante transformação, como já indicado. O fragmento que diz que não se pode entrar duas vezes no mesmo rio, atribuído a Heráclito de Éfeso, aplica-se perfeitamente ao contexto informacional, pois o usuário da informação está sempre a mudar, assim como o universo informacional. Tudo isso leva a UI, a biblioteca a estarem em constante transformação, acompanhando o devir informacional e das NIs de seus usuários.

## **5.2 PONTOS DE INTERCÂMBIO ENTRE A SOCIOLOGIA FENOMENOLÓGICA DE SCHUTZ E O ESTUDO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO**

### **5.2.1 O SISTEMA DE RELEVÂNCIAS E A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO**

Um sujeito só apresenta uma NI porque ele já possui informações e conhecimentos em si. Uma NI nunca surge a partir do nada, um conhecimento sempre leva a outros e isso origina as NIs. Isso pode ser endossado pela ideia schutiana (apresentada no item 4.2.2.5) de que nenhuma mudança que ocorra no sistema de relevâncias de uma pessoa é originada sem uma razão; essa mudança sempre tem precedentes e terá consequências, possui uma horizontalidade. Logo, se um usuário da informação, sente a necessidade de buscar mais informações, algo o levou a isso. E isso implica que, primeiramente, os profissionais da informação, no contato com os usuários de sua unidade de informação, devem dar ouvidos aos conhecimentos do usuário, para entender o que o leva até lá. O usuário sabe algo e deve expressar esse algo. Não adianta que o profissional da informação, o bibliotecário ouça superficialmente a demanda do usuário e dê rapidamente uma solução para o problema, sem levar em conta o contexto e as fontes daquela NI. Ele deve estar aberto para a escuta e a observação.

O “sistema de relevâncias” ou “sistema de interesses” também será importante para que o sujeito decida quais NIs ele procurará satisfazer e em que ordem de prioridade, uma vez que um indivíduo apresenta inúmeras NIs em cada momento de sua vida e nem todas com o mesmo grau de importância. Em meio a todas as NIs que o sujeito possui, o sistema de relevâncias direcionará sua atenção para determinada(s) NI(s) em determinado(s) momento(s). O sistema de relevâncias pode ser movido e influenciado por fatores externos e internos. Exemplos de fatores externos: estudos acadêmicos, profissão, surgimento de uma doença, a fala de outras pessoas sobre determinado assunto, etc. Exemplos de fatores internos: necessidade de lazer, curiosidade, etc. A concepção dos chamados “fatores internos” e “fatores externos” provém das ideias de Calva González (apresentadas no item 4.3.4), que utiliza estes termos; tal concepção concilia-se com os conceitos schutianos de “relevâncias intrínsecas” e “relevâncias impostas”, apresentados no item 4.2.2.5.

O homem está sempre em movimento, em constante transformação, como afirma Matta:

O homem é um ser em constante mudança. Dotado de grande complexidade, não se limita a manter um mesmo tipo de pensamento por toda a vida. Não raramente, as pessoas sentem necessidade de mudar o seu comportamento em uma determinada área de sua vida (MATTA, 2012, p. 30).

O sistema de relevâncias é o que determina o movimento da vida do indivíduo, para onde ele dirigirá sua atenção e seus esforços. Para uma necessidade de informação seja devidamente satisfeita, deve-se entender o que, para o usuário da informação, é relevante, mesmo que o próprio usuário não esteja consciente do que é realmente relevante. Nessa grande tarefa devem se empenhar os profissionais de uma unidade de informação, especialmente nos momentos de realização de estudos de usuários e de entrevistas de referência.

Schutz afirma que “se em razão de algum interesse especial [o homem] precisar de um conhecimento mais específico a respeito de algum tópico particular, a benevolente civilização moderna lhe oferece toda uma rede de birôs de informação e de bibliotecas de referência” (SCHUTZ, 2012, p. 88). Isso significa que, conforme os interesses das pessoas vão evoluindo e as necessidades e demandas informacionais vão se alterando, as unidades de informação, as bibliotecas (conforme suas tipologias e seus objetivos) são aquele local onde as pessoas poderão satisfazer suas novas necessidades, pois lá se encontra armazenada toda a herança humana das gerações passadas.

### **5.2.2 O MUNDO DA VIDA E A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO**

Como explicado no item 4.2.2 deste trabalho, as ciências tendem a se afastar do mundo da vida, do mundo da experiência fática, de suas fontes originárias de validade, o que lhes causa as crises. E esse processo se dá por meio de uma absolutização científica da realidade, um distanciamento do mundo da vida em favor de um mundo idealizado, onde a única explicação válida da realidade é a científica.

Tal processo se verifica também na Biblioteconomia. E sob dois aspectos: 1) o apego ao suporte da informação e não à informação e ao conhecimento em si e 2) a valorização das técnicas de organização de acervos em detrimento das necessidades reais dos usuários.

1) Por muito tempo (e há ainda hoje inúmeros resquícios disso) a biblioteca e a Biblioteconomia estiveram atreladas ao suporte informacional “livro”. O livro era o centro de todas as ações e esforços. Oferecer bons livros era o objetivo das unidades de informação e de seus profissionais. O foco estava no sistema de informação e não no usuário que deveria utilizar esse sistema, como afirmam Gandra e Duarte (2012, p. 15). Gottschalg-Duque e Santos, ao

falarem do fenômeno da perda de espaço no mercado de trabalho que o profissional bibliotecário vem enfrentando, afirmam que

Durante muitos séculos, enquanto o principal suporte da informação registrada era físico, esses profissionais [os bibliotecários] executaram com maestria suas atividades. Porém, com todas as mudanças proporcionadas pelas TICs, até mesmo nos perfis de usuários, os bibliotecários deixaram de ocupar valiosos espaços de trabalho, e atualmente, com o fechamento de bibliotecas, esses profissionais estão perdendo até os espaços que sempre acreditaram serem seus por direito: as próprias bibliotecas. Atualmente, buscar atualização, ser proativo e demonstrar o valor de sua profissão não é apenas questão de ampliar o próprio mercado de trabalho, é questão de sobrevivência da profissão (GOTTSCHALG-DUQUE; SANTOS, 2018, p. 63-64).

Mas a solução para essa questão não é nova: o filósofo espanhol José Ortega y Gasset (1883-1955) já a apresentou no seu famoso discurso inaugural do Segundo Congresso Mundial de Bibliotecas e Bibliografia, realizado em Madri, em 1935; e editado e publicado sob o título de *Missão do bibliotecário*. Nesse discurso, Ortega y Gasset afirma que

[...] essa vida na qual nos encontramos, que nos foi dada, não nos foi dada pronta. Temos que construí-la para nós. Isso quer dizer que a vida consiste em uma série de dificuldades que é preciso resolver; umas corporais, como alimentar-se; outras, espirituais, como não morrer de tédio (ORTEGA Y GASSET, 2006, p. 28).

Logo depois, para lidar com essas dificuldades, o homem cria e desenvolve ideias e instrumentos que facilitem sua vida; a soma de todos eles é chamada por Ortega y Gasset de cultura (ORTEGA Y GASSET, 2006, p. 28). Conservar as ideias e transmiti-las às gerações posteriores é de extrema importância para a sobrevivência do homem. Na verdade, mais que isso: o autor afirma que um ser humano só se torna ser humano ao entrar em contato e tomar posse da herança humana deixada por seus antepassados:

Todo tigre é um primeiro tigre; deve começar desde o princípio sua profissão de tigre. Mas **o homem de hoje não começa sendo um homem**, mas, ao contrário, **herda as formas de existência, as idéias**, as experiências vitais de seus ancestrais e parte, portanto, do nível representado pelo passado humano acumulado sob seus pés [...]. Por isso **sua vida é feita com acumulação de outras vidas** [...]. Daí que fosse tão importante acrescentar ao instrumento que é a idéia **um instrumento que reduzisse a dificuldade de conservar todas as idéias**. Este instrumento é o livro (ORTEGA Y GASSET, 2006, p. 29-30, grifos nossos).

Ou seja, a fragilidade e a volatilidade de memória colocam em risco esse elemento essencial que é a herança que uma geração deixa às gerações posteriores e da qual as gerações serão dependentes. E, para conservar essa herança, registra-se as ideias no livro.

Eis, então, a motivação primordial para a existência dos livros: auxiliar no registro das ideias dos homens, para que eles as possam transmitir para seus semelhantes e, assim, obter melhorias e facilidades em suas vidas. Aqui cai por terra qualquer apego a um suporte específico da informação. Se em cada tempo existe um suporte informacional mais popularizado e se ele vem a cair em desuso com o passar do tempo, não deveria haver problema para a Biblioteconomia, pois sua matéria-prima é a informação, independentemente do suporte.

2) O outro problema que afasta a Biblioteconomia do Mundo da vida é o apego que os profissionais da informação têm à informação e não ao usuário da informação, colocando a maior parte de seu esforço laboral no que Oliveira (2011, p. 160) chama “núcleo duro da Biblioteconomia”, que são as operações técnicas realizadas para organizar e disponibilizar os recursos informacionais, como a catalogação, a classificação e a indexação. O sonho de muitos bibliotecários é simplesmente ter uma biblioteca grandiosa e cheia de livros bons e perfeitamente organizados. Mas isto seria inútil, de nada valeria se essa construção e esse acervo não atendessem às necessidades reais das pessoas às quais a biblioteca se destina. Como Araújo já dizia na década de 1970, “toda a informação no mundo, não importa quão “gloriosamente” organizada e eficientemente recuperada, nada é se ninguém a quer” (ARAÚJO, 1974, p. 176).

O zelo em organizar a informação deve, indiscutivelmente, existir; mas é também indiscutível que ele deve estar direcionado para o seu fim último: as NIs dos indivíduos. Infelizmente, não é o que se vê muitas das vezes na realidade das bibliotecas: muitos profissionais da informação estão preocupados apenas em disponibilizar a informação, sem procurar saber quais são as informações que corresponderiam às diversas NIs de sua comunidade; o que poderia ser feito, por exemplo, por estudos de usuários frequentes e aprofundados. O perigo de não se ir em busca das necessidades das pessoas é claro:

Os profissionais e as organizações prestadoras de serviços de informação precisam estar aptos para realizar estudos de usuários [...] se não quiserem correr o risco de ter a sua oferta limitada a acervos informacionais não procurados e sem utilização, seja qual for a justificativa alegada para essa situação (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 14).

Araújo ainda complementa no que concerne aos estudos de usuários e a qual deve ser a orientação fundamental deles:



Embora tenham sido feitos inúmeros estudos sobre usuários de bibliotecas e serviços de informação, a maioria deles deixou de abordar o fator mais importante, que é considerar o usuário não como um mero dado numérico na “performance” do sistema, mas a razão fundamental do sistema. [...] O centro é definitivamente orientado em função do usuário (ARAÚJO, 1974, p. 175-176).

As unidades de informação, as bibliotecas não podem estar fechadas em suas regras, normas e rotinas, mas devem sim estar abertas à realidade, ao seu mundo da vida, àquilo que as conecta com as pessoas, àquilo que dá sua razão de funcionar e de existir.

## 6. CONCLUSÃO

Pode-se concluir, primeiramente, que, conforme indicam as proposições feitas neste trabalho, a fenomenologia tem muito a contribuir para que se possa entender o fenômeno da necessidade de informação. Ela tem a oferecer toda uma concepção de sujeito, de ser humano (aquele que tem a NI) que ajuda a dar um contexto a esse fenômeno e a encaixá-lo na vida do sujeito.

Para a fenomenologia, a vida de uma pessoa é uma constante doação de sentido a tudo aquilo a que ela se dedica e inclina sua atenção, constituindo, assim, seu universo, que será terreno e meta de suas ações. E a NI deve ser entendida por esse prisma. Não é cabível que se tente satisfazer uma NI sem procurar entender seu contexto, o contexto constituído pelo sujeito que tem a necessidade. É preciso enxergar o horizonte, entrar no universo, no mundo da vida, entender o sistema de relevâncias do usuário da informação.

Essas expressões, “horizonte”, “mundo da vida” e “sistema de relevâncias”, representam o que podem ser as principais contribuições da fenomenologia para a temática da necessidade de informação. Como demonstrado no item 5 deste trabalho, esses conceitos podem ser as luzes fenomenológicas que faltavam para a literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação que tratam do assunto. Essa literatura, esses autores dão suas pacas explicações e sugerem soluções para a questão da NI; mas carecem de fundamentos, as explicações são desconexas, raras, desorientados, conflitantes.

Esses conceitos são, certamente, a forma de contornar ou amenizar o problema do acesso à necessidade de informação implícita. Já que esse tipo de NI não se manifesta pela fala, vai-se à vida para encontrá-la. É preciso salientar que uma UI que apenas se preocupa em atender os diversos usuários que a utilizam e as demandas que lhe chegam de forma explícita já faz muito, como falado na definição do problema (item 2.1 deste trabalho). Mas este tipo de atendimento ao público tende a ser parcial e superficial, passando longe de dar ao usuário tudo o que ele realmente precisa ou de possibilitar que a UI ofereça todos os recursos que ela possui ou poderia disponibilizar.

Essa nova forma de encarar a NI, sob uma perspectiva fenomenológica, pode ser também a necessária volta às origens que a prática bibliotecária necessita. O bibliotecário não deve se prender e se perder em meio às atividades relacionadas ao “núcleo duro da Biblioteconomia”, esquecendo qual é o “núcleo de carne” da Biblioteconomia, ou o seu núcleo real: as pessoas, os usuários da informação. Essa nova forma de encarar a NI pode ser um reavivamento dos

preceitos apregoados por Calímaco, Panizzi, Cutter, Briet, Dewey, Otlet, Ranganathan. É uma lembrança de que o papel do bibliotecário é estar a serviço das pessoas, valorizando-as com toda a sua vida, valores e contextos e oferecendo-lhes todo o suporte informacional possível para a realização de suas atividades, planos e objetivos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGOSTINHO, Santo, Bispo de Hipona. **A verdadeira religião**. São Paulo: Paulus, 2002. (Série Patrística; 19). 208 p.

ARAÚJO, Vânia M. R. H. Usuários: uma visão do problema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 175-192, set. 1974.

BAPTISTA, Dulce M.; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério H. de; CARLAN, Eliana. **O escopo da análise da informação**. In: ROBREDO, Jaime; BRÄSCHER, Marisa (Orgs.). *Passeios no Bosque da Informação: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento – EROIC*. Brasília: IBICT, 2010. 335 p. Capítulo 3, p. 61-80. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/189812/eroic.pdf?sequence=3>>. Acesso em: 18 out. 2018.

BEAUVOIR, Simone de. **A força da idade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1984. 603 p.

BETTIOL, Eugênia M. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BETTIOL.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2018.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos**. México: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), 2004. 286 p.

CASE, Donald O. Information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 40, p. 293-327, 2007. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/aris.1440400114>>. Acesso em: 15 jan. 2019.

CAVALIERI, Edebrando. **Via a-teia para Deus e a ética teleológica a partir de Edmund Husserl**. Vitória: EDUFES, 2013. 504 p.

CERBONE, David R. **Fenomenologia**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2014. (Série Pensamento Moderno). 292 p.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO (CNPq). **Árvore de especialidades do conhecimento**. Disponível em: <<http://lattes.cnpq.br/web/dgp/ciencias-sociais-aplicadas>>. Acesso em: 24 ago. 2018.

CRONIN, Blaise. Assessing user needs. **Aslib Proceedings**, London, v. 33, n. 2, p. 37-47, fev. 1981.

CUNHA, Murilo B.; AMARAL, Sueli A.; DANTAS, Edmundo B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448 p.

CUNHA, Murilo B.; CAVALCANTI, Cordélia R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008. 451 p.

DANTAS, Edmundo B. A informação como insumo na prática do marketing: possibilidade de capturar o conhecimento do cliente. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, jan./jun. 2006, p. 35-47. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/440/1492>>. Acesso em: 25 out. 2018.

DESCARTES, René. **Discurso do método**. 2. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1998. 109 p.

FERNANDES, Marcos A. **À clareira do ser**: da fenomenologia da intencionalidade à abertura da existência. Teresópolis: Daimon, 2011. 392 p.

FERREIRA, Elizia C. A constituição de objetos na fenomenologia de Husserl. In: SOUZA, Ricardo T.; OLIVEIRA, Nythamar F. (Orgs.). **Fenomenologia hoje III**: bioética, biotecnologia, biopolítica. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. (Coleção Filosofia). 686 p.; p. 201-215.

GANDRA, Tatiane K.; DUARTE, Adriana B. S. Estudos de usuários na perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa. **Informação & Sociedade: Estudos**. João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 13-23, set./dez. 2012.

GIL, Antônio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GOTTSCHALG-DUQUE, Cláudio; SANTOS, Jhonathan D. F. **A concorrência do bibliotecário no século XXI**. In: RIBEIRO, Anna C. M. L.; FERREIRA, Pedro C. G. (Orgs.). **Bibliotecário do século XXI: pensando o seu papel na contemporaneidade**. Brasília: Ipea, 2018. 99 p. Capítulo 3, p. 47-66. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180406\\_bibliotecario\\_do\\_seculoXXI.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180406_bibliotecario_do_seculoXXI.pdf)>. Acesso em: 03 abr. 2019.

GROGAN, Denis J. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001. 196 p.

HUSSERL, Edmund. **A crise das ciências europeias e a fenomenologia transcendental**: uma introdução à filosofia fenomenológica: de acordo com o texto de Husserliana VI. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2012. xviii, 436 p.

HUSSERL, Edmund. **Idéias para uma fenomenologia pura e para uma filosofia fenomenológica**: introdução geral à fenomenologia pura. 4 ed. Aparecida, SP: Idéias & Letras, 2006. (Subjetividade contemporânea). 383 p.

HUSSERL, Edmund. **Meditações cartesianas**: introdução à fenomenologia. São Paulo: Madras, 2001. 173 p.

HUSSERL, Edmund. **Meditações cartesianas e Conferências de Paris**: de acordo com o texto da Husserliana I. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2013. 228 p.

MARCONDES, Danilo. **Iniciação à história da filosofia**: dos pré-socráticos a Wittgenstein. 12. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008. 303 p.

MATTA, Rodrigo O. B. **Aplicação do modelo transteórico de mudança de comportamento para o estudo do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Marília: Universidade Estadual Paulista (Unesp), 2012. 273 p. Disponível em: <[https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/matta\\_rob\\_do\\_mar.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/matta_rob_do_mar.pdf)>. Acesso em: 17 nov. 2018.

MIRANDA, Roberto C. da R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 286-292, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a6.pdf>>. Acesso em: 03 out. 2018.

OLIVEIRA, Dalgiza A. **A influência da Ciência da Informação nos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil**: formação docente, aspectos teóricos e manifestações temáticas. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2011. 184 p.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2006. 82 p.

PÉREZ GIFFONI, María C.; SABELLI, Martha. **Los estudios de usuarios de información**: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay. Montevideo: Universidad de la República, 2010. 319 p.

PLATÃO. **Mênon**. Texto estabelecido por John Burnet; traduzido por Maura Iglésias. 7. ed. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; Loyola, 2012. (Bibliotheca Antiqua). 117 p.

PRODANOV, Cleber C.; FREITAS, Ernani C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 276 p. Disponível em: <<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>>. Acesso em: 21 jan. 2019.

ROWLING, J. K. **Harry Potter e as Relíquias da Morte**. Traduzido por Lia Wyler. Rio de Janeiro: Rocco, 2007. 590 p.

RUSSO, Mariza. **Fundamentos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers Serviços Editoriais, 2010. 178 p. (Coleção Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Série Didáticos).

SCHUTZ, Alfred. **Sobre fenomenologia e relações sociais**. Edição e organização de Helmut T. R. Wagner. Petrópolis: Vozes, 2012. (Coleção Sociologia). 357 p.

SILVA, Jonathas L. C. **Uma análise sobre a identidade da Biblioteconomia**: perspectivas históricas e objeto de estudo. 2. ed. Recife: Ed. do Autor, 2012. 99 p.

TEIXEIRA, Pedro W. D. **Informação, mensagem e o ser na perspectiva da digitabilidade em Rafael Capurro**. Brasília: Universidade de Brasília, 2014. 38 p. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/10020>>. Acesso em: 04 out. 2018.

**TEOREMA DE PITÁGORAS.** In: Wikipédia: a enciclopédia livre. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Teorema\\_de\\_Pit%C3%A1goras](https://pt.wikipedia.org/wiki/Teorema_de_Pit%C3%A1goras)>. Acesso em: 14 jun. 2018.

WAGNER, Helmut R. **A abordagem fenomenológica da Sociologia.** In: SCHUTZ, Alfred. Sobre fenomenologia e relações sociais. Edição e organização de Helmut T. R. Wagner. Petrópolis: Vozes, 2012. (Coleção Sociologia). 357 p.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing & Management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

WILSON, T. D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5 n. 3, p. 1-20, abr. 2000. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/WILSON%20Information%20Research.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2019.

ZILLES, Urbano. **A fenomenologia husserliana como método radical.** In: HUSSERL, Edmund. A crise da humanidade européia e a filosofia. Introdução e tradução de Urbano Zilles. 2. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2002. 96 p.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

AZEVEDO, E. A. de. O mundo da vida e a ação em Alfred Schütz. **Problemata - Rev. Int. de Filosofia**, v. 2, n. 1, 2011, p. 54-74.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2000. 440 p.

DAHLBERG, Ingetraut. Teoria do conceito. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 101-107, 1978. Disponível em <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/115/115>>. Acesso em: 10 maio 2018.

DARTIGUES, André. **O que é a fenomenologia?** Rio de Janeiro: Eldorado, 1973. 163 p. (Coleção Quid).

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria N. A representação do conhecimento e o conhecimento da representação: algumas questões epistemológicas. **Ciência da Informação**, v. 22, n. 3, p. 217-222, 1993. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/2422>>. Acesso em: 10 maio 2018.

GUIMARÃES, Aquiles C. O conceito de Mundo da Vida. **Cadernos da EMARF, Fenomenologia e Direito**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 29-45, abr/set 2012.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 124 p.

PRADO, Marcos A. R. A Fenomenologia da Informação: reflexões essenciais sobre a matriz do conhecimento. **DataGramaZero - Revista de Informação**, v. 14, n. 4, ago/2013.

RABELLO, Rodrigo. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 4, p. 152-184, out/dez 2013.

SOUZA, Sebastião de. Fundamentos filosóficos da Biblioteconomia. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 2, p. 189-196, jul/dez 1986.



## GLOSSÁRIO DE TERMOS FENOMENOLÓGICOS

**ADUMBRATIVIDADE:** propriedade que objetos do mundo têm de não poderem ser experienciados, em sua totalidade, em um só momento, mas sempre um “lado”, uma faceta de cada vez (Cf. CERBONE, 2014, p. 50).

**APODITICIDADE:** qualidade que uma afirmação, evidência, proposição tem de ser destituída de toda a possibilidade do seu contraditório; acima de qualquer possível dúvida ou questionamento (Cf. ZILLES, 2002, p. 6).

**CONSTITUIÇÃO:** é o modo de a consciência “contactar” as coisas do “mundo exterior”: constituindo-as. Através dela qualquer coisa é apreendida como unidades fixas e permanentes. Cada categoria de coisas tem sua constituição, com suas variantes noéticas e noemáticas (Cf. CERBONE, 2014, p. 52).

**EPOCHÉ** (ou **REDUÇÃO FENOMENOLÓGICA**): a atitude de abster-se por completo de qualquer julgamento acerca do mundo (quanto à sua possível existência) e das doutrinas de qualquer ciência ou filosofia anteriores; e de levar a cabo todas as descrições no âmbito desta abstenção (Cf. ZILLES, 2002, p. 14-15).

**HORIZONTALIDADE:** propriedade que a experiência tem de se referir a mais do que aquilo que está sendo nela experienciado enquanto presente nesse momento; o seu apontar para algo mais (Cf. CERBONE, 2014, p. 47).

**IDENTIFICAÇÃO:** unificação dos momentos adumbrativos da experiência; síntese dos horizontes da experiência; de modo que se possa identificar um conjunto de experiências como referente a uma única coisa do mundo (Cf. CERBONE, 2014, p. 51).

**INTENCIONALIDADE:** característica que qualquer forma de consciência tem de ser sempre direcionada a algo; qualquer consciência só pode existir enquanto consciência de algo, de alguma coisa (Cf. ZILLES, 2002, p. 18).

**NOEMA:** o conteúdo de uma experiência, o “algo” que é experienciado; é o conjunto de características que um processo mental possui que o faz ser dirigido a um objeto (Cf. CERBONE, 2014, p. 51-52).

**NOESIS:** o processo de experienciação dos fenômenos, o ato de experienciar (Cf. CERBONE, 2014, p. 52).

**PROTENSÃO:** propriedade que qualquer experiência tem de conter em si uma ou mais experiências que a irão suceder, na forma de experiências que são esperadas (Cf. CERBONE, 2014, p. 46).

**REDUÇÃO EIDÉTICA:** análise descritiva das vivências da consciência depuradas de seus elementos empíricos para descobrir e apreender as essências, o *eidos* diretamente na intuição (Cf. ZILLES, 2002, p. 18).

**REDUÇÃO FENOMENOLÓGICA:** vide “EPOCHÉ”.

**RETENÇÃO:** propriedade que qualquer experiência tem de conter em si, de alguma forma, uma ou mais experiências que a tenham precedido (Cf. CERBONE, 2014, p. 46).

**SÍNTESE:** é a reunião dos momentos da experiência, ou da sequência das experiências, onde seus respectivos horizontes são fundidos. Assim, os vários momentos da experiência são unidos como sendo experiência de algo ou sobre algo (Cf. CERBONE, 2014, p. 48).

**TRANSCENDENTAL:** que está inserido no contexto do mundo “interior” da consciência. “O ser transcendente é o ser real ou empírico enquanto o transcendental é o irreal ou ideal, mas não fictício. Propõe-se explorar as riquezas da consciência transcendental, pois, segundo [Husserl], o filósofo não precisa recorrer ao mundo transcendente. Cabe-lhe buscar a evidência apodítica ou indubitável na subjetividade transcendental através da descrição dos fenômenos puros” (ZILLES, 2002, p. 13).